

รายงานความยั่งยืน 2563
ธนาคารไทย จำกัด (มหาชน)

TMB

For Your Better
Financial
Well-being



TiMB

Make **REAL** Change

เปลี่ยน...เพื่อให้ชีวิตคุณดีขึ้น

วิสัยทัศน์

เป็นธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้
และชื่นชมจนต้องบอกต่อ

พันธกิจ

ช่วยให้ลูกค้ามีชีวิต
ทางการเงินที่ดีขึ้น



Make
REAL
Change

เปลี่ยน...เพื่อให้ชีวิตคุณดีขึ้น

- 6 สารจากประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
- 8 เกี่ยวกับทีเอ็มบี
- 10 กลยุทธ์และธุรกิจ
- 11 ทีเอ็มบีและความยั่งยืน
- 15 การบูรณาการเป็นหนึ่งเดียว

18 ลูกค้า

- 19 การตอบสนองต่อโควิด-19
- 21 คุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดี
- 23 การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
- 26 ประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า

28 ผลกระทบต่อ สิ่งแวดล้อมและสังคม

- 29 การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ
- 31 การเงินที่ยั่งยืน
- 33 ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของธนาคาร
- 34 การพัฒนาสังคม

36 บุคลากร

- 37 การรวมพนักงาน
- 39 ความหลากหลาย
- 39 การพัฒนาความสามารถของพนักงาน
- 40 การพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง
- 40 การค้นหาสายอาชีพใหม่
- 41 ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

42 การกำกับดูแล

- 43 บรรษัทภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ
- 44 การบริหารจัดการความเสี่ยง
- 46 การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- 48 ข้อมูลส่วนบุคคลและความปลอดภัยทางไซเบอร์
- 50 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้
- 54 ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
- 58 GRI Content Index
- 62 รายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นอิสระ



นายเอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ

ประธานกรรมการ

นายปิติ ตันทกขม

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

สารจากประธานกรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

หลังจากการรวมกิจการระหว่างทีเอ็มบีกับธนาคารธนชาตได้เป็นผลสำเร็จในปี 2563 เราได้เห็นความสำเร็จของการดำเนินงานร่วมกันตามแผนการรวมกิจการ โดยมีเป้าหมายสำคัญในการผสานการดำเนินงานของทั้งสององค์กรเป็นหนึ่งเดียวให้สำเร็จลุล่วงภายในกลางปี 2564 แม้จะเกิดการระบาดของโควิด-19 อันทำให้เกิดข้อจำกัดต่างๆ ตามมา ส่งผลกระทบร้ายแรงต่อสภาพความเป็นอยู่ สร้างความสั่นคลอนเศรษฐกิจโลก และแพร่ระบาดไปทุกที่อย่างไม่เคยเห็นมาก่อนในประวัติศาสตร์ ธนาคารยังคงมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ด้วยการบริการที่ดีที่สุดโดยมุ่งเน้นดูแลด้านความปลอดภัยของลูกค้าและพนักงาน ผ่านมาตรการความปลอดภัยต่างๆ ภายใต้ภาวะการแพร่ระบาดของโควิด-19

สืบเนื่องจากการรวมกิจการธนาคารขนาดกลาง 2 แห่งเข้าด้วยกัน ส่งผลให้เรากลายเป็นธนาคารที่ใหญ่เป็นอันดับที่ 6 ของประเทศ แม้เราจะต้องบรรลุผลสำเร็จนี้ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี อีกทั้งยังเกิดวิกฤตโรคระบาด แต่ด้วยการสร้างโมเดลธุรกิจที่แข็งแกร่งเพื่อให้เกิดความยั่งยืนและสามารถแข่งขันได้ เราจึงใช้ประโยชน์จากจุดแข็งที่ส่งเสริมซึ่งกันและกัน จากการเติบโตเป็น 2 เท่าทั้งในด้านของขนาดและทรัพยากร ทำให้เราอยู่ในฐานะที่จะ Make REAL Change ให้กับฐานลูกค้าที่เพิ่มขึ้นกว่า 10 ล้านราย ผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบครัน จุดบริการร่วมที่เพิ่มขึ้น พร้อมทั้งเงินลงทุนที่เพิ่มขึ้นซึ่งจะช่วยให้เราสามารถขับเคลื่อนนวัตกรรมโซลูชันทางดิจิทัลที่จะช่วยตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยในท้ายที่สุด เราเชื่อว่าการรวมกิจการนี้จะเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนโมเดลธุรกิจที่มีความยั่งยืนและสามารถป้องกันตัวเองได้ในระยะยาว

การเดินทางร่วมกิจการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อธนาคารตลอดทั้งปี 2563 แม้จะอยู่ท่ามกลางวิกฤตโควิด-19 คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานได้ดำเนินงานร่วมกันอย่างแข็งขันเพื่อให้แน่ใจว่าการรวมกิจการจะก้าวหน้าไปตามแผนที่ได้วางไว้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการโอนกิจการทั้งหมดในเดือนกรกฎาคม 2564 ทั้งนี้ เราได้เร่งให้เกิดคุณค่าจากการร่วมงานกันในหลายรูปแบบ ตั้งแต่การบริหารงบดุลที่เหมาะสม การใช้ประโยชน์จากการประหยัดต่อขนาดธุรกิจเพื่อให้ได้ต้นทุนที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ไปจนถึงการเพิ่มศักยภาพทางด้านดิจิทัลและการรวมเครือข่ายสาขาที่มีความทับซ้อนกัน

ในช่วงวิกฤตโควิด-19 เรามีความรับผิดชอบในการช่วยให้ลูกค้าก้าวผ่านความยากลำบากทางการเงินไปได้ โดยตั้งแต่ช่วงต้นของวิกฤต เราได้ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนลูกค้าด้วยการนำเสนอโครงการพักชำระหนี้ ซึ่งสามารถแบ่งได้ 2 ระยะ ที่ประกอบไปด้วยมาตรการบรรเทาความทุกข์ยากทางการเงินในรูปแบบของการยืดเวลาการชำระหนี้ทั้งเงินต้นและดอกเบี้ย การลดดอกเบี้ย การยืดระยะเวลาผ่อนชำระ และมาตรการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำอื่นๆ โดยโครงการของเราได้ช่วยลูกค้ากว่า 750,000 ราย ในทุกกลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 40 ของสินเชื่อทั้งหมด ทั้งนี้ในช่วงปลายปี 2563 ลูกค้าส่วนใหญ่ของเราก็สามารถกลับมาชำระหนี้ได้ตามปกติ และออกจากโครงการ เหลือลูกค้าเพียงร้อยละ 15 ที่ยังอยู่ในโครงการ

ภาวะโรคระบาดนี้ต่อความเชื่อของเราว่าเส้นทางการเงินของลูกค้าทุกรายควรมีการปรับเปลี่ยนไปสู่สิ่งที่ดีกว่า การกิจของธนาคารหลังการรวมกิจการจึงเป็นการพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินของลูกค้า เพื่อให้พวกเขาสามารถดำเนินการตามพันธสัญญาในปัจจุบันได้อย่างสะดวกสบายและมีความยืดหยุ่นทางการเงินสำหรับอนาคต และเพื่อบรรลุความมุ่งมั่นดังกล่าว เราได้กำหนดเสาหลักแห่งความเป็นอยู่ทางการเงินที่ดี 4 ด้าน ได้แก่ การใช้จ่ายอย่างระมัดระวัง และการออมสูงสุด การกู้ยืมที่ถูกต้อง การลงทุนเพื่ออนาคต และความคุ้มครองที่พอเพียง ซึ่งเสาหลักนี้เป็นกรอบในการดำเนินงานและเป็นพื้นฐานของผลิตภัณฑ์และบริการของเรา โดยเรามีวัตถุประสงค์ในการให้ความรู้แก่ลูกค้าเกี่ยวกับทักษะทางการเงินและการใช้เครื่องมือทางการเงินอย่างเหมาะสม รวมไปถึงการเปลี่ยนความเชื่อและพฤติกรรมการบริหารการเงินใหม่ เราเชื่อว่าการสร้างความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินต้องเริ่มต้นจากการออมและการใช้จ่ายอย่างระมัดระวัง เพราะสิ่งนี้เป็นการสร้างพื้นฐานและความมั่นคงทางการเงินที่จะช่วยให้เกิดโครงข่ายรองรับเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน หลังจากนั้น การสร้างสมดุลระหว่างการกู้ยืมอย่างรับผิดชอบด้วยการใช้เครื่องมือที่เหมาะสมและการลงทุนเพื่ออนาคตด้วยกลยุทธ์การจัดสรรสินทรัพย์ซึ่งช่วยเตรียมความพร้อมลูกค้าสู่เสถียรภาพตลอดชีวิตก็มีความสำคัญยิ่ง นอกจากนี้ การมีความคุ้มครองที่เหมาะสมสำหรับทุกช่วงชีวิตก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน เพราะเป็นการประกันเสถียรภาพทางการเงินและบรรเทาการสูญเสียและผลกระทบทางการเงิน

สำหรับสินเชื่อนขนาดใหญ่ซึ่งเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของธุรกิจ เราถือเป็นความรับผิดชอบในการประเมินขอบเขตของกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับความเสี่ยงทางด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมและจะส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจสังคมและการเงิน ในท้ายที่สุด เราได้ปรับปรุงนโยบายความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมเพื่อตั้งวัตถุประสงค์และวางแนวปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับการประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม และผลกระทบจากกิจกรรมการให้สินเชื่อของธนาคาร โดยส่วนประกอบหลักของนโยบายที่ได้รับการปรับปรุงนี้ ได้แก่ รายการสินเชื่อต้องห้ามครอบคลุม 27 ธุรกิจที่มีความเสี่ยงสูงต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และ

แนวปฏิบัติสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะจำนวน 5 อุตสาหกรรม อันได้แก่ อาวุธ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ยาสูบ วัสดุกับมันตรังสี และทรัพยากรธรรมชาติ พลังงาน และสารเคมี นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งมั่นที่จะงดการให้สินเชื่อโครงการโรงไฟฟ้าถ่านหินโครงการใหม่เพื่อร่วมแก้ปัญหามลพิษเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอีกด้วย

นอกจากนี้ เรายังนำเสนอโซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืนที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้กับลูกค้าทุกกลุ่ม โดยเราได้รวมปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการเข้าไปในผลิตภัณฑ์และบริการของเรา ทั้งนี้ เรายังสร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้าอย่างแข็งขันเพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าลดผลกระทบทางลบและปรับปรุงธุรกิจของตนให้มีความยั่งยืนยิ่งขึ้น ซึ่งนี่เป็นการสร้างความร่วมมือระยะยาวและสร้างผลประโยชน์ให้กับทุกด้าน ทั้งลูกค้า สิ่งแวดล้อม และสังคม โดยไม่ส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจของธนาคาร ตัวอย่างเช่น บัญชี TMB ALL FREE ที่เสนอความคุ้มครองผ่านประกันอุบัติเหตุและประกันชีวิตให้ฟรีโดยการฝากเงินขั้นต่ำเพียง 5,000 บาท ซึ่งผลิตภัณฑ์นี้เป็นการตอบสนองต่อช่องทางในสังคมที่ 9 ใน 10 ของคนไทยไม่มีความคุ้มครองที่ถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับเสถียรภาพของชีวิต หรือผลิตภัณฑ์ TMB Smart Port ซึ่งเป็นการให้บริการบริษัทรพอร์ดการลงทุนครบวงจร ที่แรกเริ่มเดิมทีนำเสนอให้แก่ลูกค้าบุคคลพิเศษ แต่เราได้ปรับเปลี่ยนโดยการนำเสนอให้กับลูกค้ารายย่อยด้วย โดยวัตถุประสงค์หลักของผลิตภัณฑ์นี้คือการส่งเสริมการลงทุนอย่างชาญฉลาดและลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการทางการเงิน อีกทั้งธนาคารยังได้อนุมัติสินเชื่อเอสเอ็มอีที่สร้างผลกระทบทางบวกให้กับสังคมเป็นวงเงินกว่า 319 ล้านบาท เทียบกับเป้าหมายที่ 220 ล้านบาท ส่งผลให้แพทย์สามารถเปิดทำการหรือปรับปรุงคลินิกทั้งหมด 126 แห่ง ใน 47 จังหวัด ทั่วประเทศ ซึ่งช่วยให้ประชาชนในถิ่นทุรกันดารสามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์ได้ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ขยายสินเชื่อสีเขียวโดยการปล่อยสินเชื่อระยะยาววงเงินกว่า 1.5 พันล้านบาทให้กับบริษัทผลิตไฟฟ้าพลังงานหมุนเวียน โดยข้อตกลงนี้เป็นหนึ่งในธุรกรรมที่สำคัญด้านพลังงานหมุนเวียน และเป็นหนึ่งในข้อตกลงสินเชื่อ Commercial & Industrial ที่ใหญ่ที่สุดในอาเซียน ในปี 2563

ด้วยความอดสาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนโดยรวมของเราพัฒนาไปอย่างต่อเนื่องเมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานทั้งในระดับประเทศและระดับโลก โดยธนาคารยังคงครองอันดับที่ 1 ในผลการประเมินธนาคารตามแนวปฏิบัติของแนวร่วมการเงินที่เป็นธรรม (Fair Finance Thailand) เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน ซึ่งเป็นเครื่องพิสูจน์ตำแหน่งผู้นำสถาบันการเงินไทยที่มุ่งสู่การธนาคารที่ยั่งยืน ในขณะเดียวกัน เราก็ได้รับคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน

ในท้ายที่สุดนี้ เรายังภาคภูมิใจในพนักงานของเรา ซึ่งได้แสดงความทุ่มเทในการสนับสนุนลูกค้าและสังคมในวงกว้างตลอดวิกฤตโรคระบาดในครั้งนี้ แม้ปีที่ผ่านมาจะเป็นปีที่ท้าทายและยากลำบาก แต่เราก็ได้แสดงให้เห็นถึงความมานะอดสาและความสามัคคีอย่างต่อเนื่อง และเมื่อเราเดินหน้านับเส้นทางการธนาคารที่ยั่งยืนและการไปสู่การเป็นธนาคารที่ได้รับการแนะนำ เราจึงจำเป็นต้องสร้างพันธมิตรในระยะยาวและส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุดที่ตอบโจทย์ความต้องการส่วนบุคคลสำหรับทุกช่วงชีวิตหรือทุกโอกาสผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ออกแบบมาโดยคำนึงถึงการใช้งานที่แท้จริง เพื่อการเป็นที่ปรึกษาที่ได้รับความไว้วางใจในที่สุด เรายังมุ่งมั่นที่จะ Make REAL Change และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียของเราให้ดียิ่งขึ้นไปเพื่อสร้างคุณค่าในระยะยาวสำหรับอนาคตที่ยั่งยืนได้อย่างแท้จริง

เกี่ยวกับทีเอ็มบี

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นในปี 2500 โดยมีประเภทบริการที่จำกัดและมุ่งให้บริการทางการเงินแก่หน่วยงานทหารและข้าราชการทหารเป็นหลัก หลังจากนั้นจึงได้ขยายขอบเขตการให้บริการทางการเงินสู่ภาคธุรกิจและเอกชนเพิ่มขึ้น ดำเนินธุรกิจในฐานะธนาคารพาณิชย์ในปี 2516 และได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2526 นอกจากนี้ ทีเอ็มบียังได้รวมกิจการกับธนาคารดีบีเอส ไทยกรุ จำกัด (มหาชน) และบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ในปี 2547 กับ ING BANK N.V. ในปี 2550 และกับธนาคารธนชาต ในปี 2562 ตามลำดับ โดยการรวมกิจการครั้งล่าสุดนี้ส่งผลให้ก้าวขึ้นมาเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดใหญ่ลำดับที่ 6 ของประเทศตามขนาดสินทรัพย์ สามารถให้บริการลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจได้อย่างเต็มรูปแบบในแพลตฟอร์มต่างๆ

ผลิตภัณฑ์และบริการ

ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์และบริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ การลงทุน และประกันชีวิตและทรัพย์สิน อย่างไรก็ดี เนื่องจากลูกค้าในแต่ละกลุ่มมีความต้องการทางการเงินที่แตกต่างกัน ธนาคารจึงได้แบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็นกลุ่มลูกค้าธุรกิจและกลุ่มลูกค้าบุคคล เพื่อที่จะได้นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงตามความต้องการมากที่สุด ดังนี้



กลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ผลิตภัณฑ์เงินฝาก	บัญชีเงินฝากเพื่อธุรกิจ เช่น บัญชีธุรกิจ TMB One Bank
ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ	- สินเชื่อหมุนเวียน - สินเชื่อเครือข่ายธุรกิจการค้า - หนังสือค้ำประกัน - สินเชื่อเพื่อ SME (ทีเอ็มบี เอสเอ็มอี สมาร์ท บิซ)
บริการธุรกรรมทางการเงิน	- บริการด้านชำระเงิน - บริการด้านเรียกเก็บเงิน - บริการจัดการสภาพคล่องทางการเงิน
บริการด้านการค้าระหว่างประเทศ	- บริการด้านธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศ - บริการด้านความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
ผลิตภัณฑ์ประกัน	ผลิตภัณฑ์ประกันและคุ้มครองธุรกิจ
บริการเพิ่มเติม	- บริการบัตรเครดิต - บริการตัวแทนและธุรกิจหลักทรัพย์ - บริการรวมนิชยกรรมกิจและที่ปรึกษาการลงทุน



กลุ่มลูกค้าบุคคล

ผลิตภัณฑ์เงินฝาก	- บัญชีเงินฝากเพื่อใช้ (All Free) - บัญชีเงินฝากเพื่อออม (No Fixed)
ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ	- สินเชื่อส่วนบุคคล - สินเชื่อบ้าน - สินเชื่อรถยนต์ - สินเชื่อบัตรเครดิต
ผลิตภัณฑ์การลงทุน	การให้บริการด้านผลิตภัณฑ์การลงทุน TMB Open Architecture
ผลิตภัณฑ์ประกัน	- ประกันชีวิตเพื่อการออม - ประกันชีวิตเพื่อความคุ้มครองชีวิตและสุขภาพ - ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองทรัพย์สิน
บริการสนับสนุนกิจ	- บริการสนับสนุนกิจ - บริการสนับสนุน

การให้บริการด้านผลิตภัณฑ์การลงทุน TMB Open Architecture

ทีเอ็มบีถือเป็นธนาคารไทยแห่งแรก ที่เปิดเสรีภาพการลงทุน กองทุนรวมให้กับลูกค้าทุกคนทุกกลุ่ม ธนาคารได้เปิดให้บริการ TMB Open Architecture ศูนย์รวมกองทุนดีที่ยึดตั้งที่เดียวครบ โดยคัดเลือกกองทุนรวมคุณภาพ จากหลากหลาย บลจ.ชั้นนำ ที่เหมาะสมความเสี่ยงของลูกค้าหลายระดับมาให้เลือก ลูกค้าลงทุนได้อย่างมั่นใจและสะดวกในที่เดียว ในปี 2563 ธนาคาร ได้เป็นพาร์ตเนอร์กับ บลจ.ชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ 11 แห่ง รวมถึง บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทหารไทย จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ยูโอบี (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน อเบอร์ดีน สแตนดาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน พรินซิเพิล จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน แมนูลิฟ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทีเอสไอ จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน วรธน จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) และ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนชาต จำกัด เพื่อให้ลูกค้า มีโอกาสลงทุนในสินทรัพย์หลากหลายประเภทที่เหมาะสมกับ ความเสี่ยงของลูกค้าที่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ ทีเอ็มบีเข้าร่วมเป็นพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ด้านธุรกิจ ประกันกับ บริษัท พรูเด็นเชียล ประกันชีวิต (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) (“พรูเด็นเชียลประเทศไทย”) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ พรูเด็นเชียล จำกัด (มหาชน) เป็นระยะเวลา 15 ปี โดยจะมีผล ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ชั้นนำของ พรูเด็นเชียล ทั้งผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพและเพื่อความมั่งคั่งให้กับ เครือข่ายลูกค้าที่ใหญ่ขึ้นของธนาคารที่ครอบคลุมกิจการภายใต้ TMB ระยะเวลาที่เหลือของสัญญา bancassurance กับ FWD Life Insurance ซึ่งเป็นความร่วมมือทางธุรกิจประกันชีวิตของ ธนาคารก่อนหน้านี้จะถูกโอนไปที่พรูเด็นเชียลประเทศไทยในวันที่ 31 ธันวาคม 2563 โดย FWD จะยังคงปฏิบัติตามข้อตกลงและ การให้บริการแก่ลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์ FWD ใดๆ ผ่าน TMB ตลอดระยะเวลาที่เหลือของกรรมสิทธิ์

สำหรับธุรกิจประกันวินาศภัย ธนาคารร่วมกับบริษัทประกัน วินาศภัยหลายแห่ง โดยให้บริการรับประกันภัยหลักประกัน สินเชื่อ นอกจากนั้นภายหลังการควบรวมกิจการ ธนาคารได้รับ ประโยชน์จากฐานลูกค้าสินเชื่อบริษัทที่แข็งแกร่งของธนาคารธนชาต ซึ่งช่วยเพิ่มเบี้ยประกันวินาศภัยของทีเอ็มบีได้อย่างมาก ทั้งนี้ ทีเอ็มบียังมีผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยอื่นๆ เช่น ประกันอุบัติเหตุ ส่วนบุคคล สุภาพ และรถยนต์อีกด้วย



กลยุทธ์และธุรกิจ

เป้าหมายทางกลยุทธ์

ทีเอ็มบีได้กำหนดเป้าหมายทางกลยุทธ์ 7 ประการที่จะช่วยผลักดันให้ธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายได้ภายใน 5 ปีข้างหน้า ดังนี้

 1 ให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง	ทีเอ็มบีให้ความสำคัญในการนำลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการทำธุรกิจ ธนาคารจึงรวบรวมความเข้าใจในพฤติกรรมของลูกค้าเพื่อใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ และนำความเข้าใจดังกล่าวมาใช้ในการบริหารประสบการณ์ของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังดำเนินการวัดความพึงพอใจในประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป นอกจากนี้ทีเอ็มบีจะให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 อย่างต่อเนื่อง	 4 คงความเป็นผู้นำด้านสินเชื่อรถยนต์ และการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อครบวงจร	ภายหลังการรวมกิจการกับธนาคารธนชาต ธนาคารยังคงต่อยอดจากจุดแข็งของธุรกิจสินเชื่อรถยนต์ของธนาคารธนชาตซึ่งมีทั้งทางด้านบุคลากร เครื่องมือตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ และความแข็งแกร่งของแบรนด์ และนำจุดแข็งมาเพิ่มขีดความสามารถของผลิตภัณฑ์สินเชื่ออื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น เช่น การนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อรถยนต์ของธนาคารธนชาตให้กับลูกค้าของธนาคารทหารไทย นอกจากนี้ ผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุมมากขึ้น ยังช่วยให้ธนาคารคงความสามารถในการแข่งขันและปรับตัวได้ทันต่อสภาพตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปได้ดียิ่งขึ้น รวมถึงรักษาความเป็นผู้นำในตลาดสินเชื่อรถยนต์
 2 สร้างความเป็นเลิศด้านผลิตภัณฑ์เงินฝากและธุรกรรมทางการเงิน	ทีเอ็มบีได้ใช้กลยุทธ์การใช้จ่ายเงินฝากเป็นต้นทุน (Deposit-led strategy) เพื่อสร้างความแตกต่างทางการแข่งขันเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์เงินฝากและธุรกรรมทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ดีที่สุด ซึ่งกลยุทธ์ดังกล่าวสามารถช่วยให้ธนาคารมีความใกล้ชิดและความเข้าใจลูกค้ามากยิ่งขึ้นซึ่งทำให้ทีเอ็มบีสามารถเป็นธนาคารหลักของลูกค้าได้	 5 ใช้เงินทุนและบริหารสภาพคล่องอย่างมีประสิทธิภาพ	ทีเอ็มบีมุ่งมั่นอย่างเต็มที่ในการบรรลุเป้าหมายกำไรสุทธิตามความคาดหวังของนักลงทุน โดยวางแผนที่จะบรรลุอัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้นที่อยู่ในระดับเดียวกับค่าเฉลี่ยของธนาคารชั้นนำภายใน 3-5 ปี เพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ธนาคารได้มุ่งเน้นการเติบโตธุรกิจโดยพิจารณาจากโอกาสการสร้างผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้น
 3 สร้างรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยอย่างยั่งยืน	ทีเอ็มบีให้ความสำคัญกับการสร้างรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยอย่างยั่งยืนมาโดยตลอด เพราะรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยจะส่งผลให้ธนาคารสามารถบริหารเงินทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและผลิตภัณฑ์การลงทุน เป็นต้น ทั้งนี้ ทีเอ็มบีได้ใช้โมเดลธุรกิจแบบผู้แทนจำหน่ายและ Open architecture โดยมุ่งเน้นการคัดเลือกพันธมิตรทางธุรกิจและผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุดเพื่อนำเสนอแก่ลูกค้าผ่านช่องทางการขายต่างๆ ด้วยกลยุทธ์ดังกล่าว ธนาคารสามารถสร้างรายได้ที่ยั่งยืนในสภาวะผันผวนของวัฏจักรธุรกิจได้	 6 สร้างขีดความสามารถและพัฒนาโซลูชันดิจิทัล	ปัจจุบัน การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องอันเป็นผลมาจากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปและเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าขึ้น ดังนั้นเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทีเอ็มบีได้ลงทุนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบความปลอดภัยทางไซเบอร์และความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งดำเนินการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล ปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ ให้เป็นดิจิทัลมากยิ่งขึ้น เพื่อความรวดเร็วในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า
		 7 ผนึกพลังสร้างการเติบโต	หลังจากการควบรวมธนาคารสามารถสร้างประโยชน์ที่เกื้อหนุนซึ่งกันและกัน (Synergies) จากการรวมกิจการ 3 ส่วน คือ ประโยชน์ด้านบุคคล ประโยชน์ด้านต้นทุน และประโยชน์ด้านรายได้ ทั้งนี้ ธนาคารได้ดำเนินการตามแผนการรวมกิจการเพื่อให้การรวมกิจการในเดือนกรกฎาคม ปี 2564 เป็นไปอย่างราบรื่น

ทีเอ็มบีและความยั่งยืน

ทีเอ็มบีมุ่งมั่นที่จะผนวกแนวคิดความยั่งยืนเข้ากับการดำเนินธุรกิจ โดยไม่มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมายในระยะสั้น หากแต่คำนึงถึงการเติบโตในระยะยาวอย่างยั่งยืน โดยมีโครงสร้างการบริหารจัดการความยั่งยืนที่คณะกรรมการสรรหากำหนดคำตอบแทนและบรรษัทภิบาล ทำหน้าที่กำกับดูแลให้การบริหารความยั่งยืนขององค์กรมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง และมีหน่วยงานความยั่งยืนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ของธนาคารในการยกระดับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้อยู่เหนือมาตรฐานและเสริมสร้างความตระหนักรู้ให้กับพนักงานในองค์กร โดยมุ่งเน้นดำเนินงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ความยั่งยืนทางธุรกิจ ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม ความยั่งยืนด้านสังคม และบรรษัทภิบาลและจรรยาบรรณทางธุรกิจ



ในปี 2563 ธนาคารได้กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานขององค์กร เพื่อขับเคลื่อนธนาคารไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ตัวชี้วัดปี 2563	เป้าหมายปี 2563	ผลการดำเนินงานปี 2563
การกำกับดูแลกิจการที่ดีและประสิทธิภาพของคณะกรรมการธนาคาร	คะแนนรายงานการกำกับดูแลกิจการ มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 93.0	คะแนนรายงานการกำกับดูแลกิจการ เก้ากับร้อยละ 92.0
การอนุมัติคำร้องเข้าร่วมโครงการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19	มากกว่าร้อยละ 90.0	ร้อยละ 98.5
การร้องไห้ของข้อมูลส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อลูกค้า	0 กรณี	0 กรณี
คะแนนประสิทธิภาพของลูกค้าในด้านการจัดการข้อร้องเรียน	ร้อยละ 80.0 สำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคลและกลุ่มลูกค้าธุรกิจ	ร้อยละ 74.9 สำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคล ร้อยละ 80.5 สำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ
การสูญเสียบุคลากรที่มีศักยภาพสูง	น้อยกว่าร้อยละ 10.0	ร้อยละ 7.9
การสรรหาบุคลากรจากภายในองค์กร	มากกว่าร้อยละ 90.0	ร้อยละ 90.7
สินเชื่อธุรกิจ SME ที่สร้างผลกระทบเชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม	200 ล้านบาท	319 ล้านบาท
สินเชื่อสีเขียวที่อนุมัติ	750 ล้านบาท	2,540 ล้านบาท
ลดความเข้มข้นการใช้ไฟฟ้าและน้ำ	ร้อยละ 5.0 จากปี 2562	ลดความเข้มข้นการใช้ไฟฟ้าร้อยละ 30.5 และน้ำร้อยละ 29.7 จากปี 2562*

หมายเหตุ:

* การใช้ไฟฟ้าและน้ำลดลงอย่างมีนัยสำคัญเนื่องจากธนาคารมีนโยบายให้พนักงานทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19

การจัดลำดับด้านความยั่งยืน

ผลการจัดลำดับความยั่งยืน	ปี 2562	ปี 2563
S&P Corporate Sustainability Assessment (S&P CSA) (คะแนน)	62	-
MSCI ESG Ratings	BBB	A
Fair Finance Thailand (ลำดับที่)	1 st	1 st
FTSE4Good Index	✓	✓
Thailand Sustainability Investment (THSI)	✓	✓
ESG100 โดยสถาบันไทยพัฒน์	✓	✓



ติดต่อ

แผนกการพัฒนาที่ยั่งยืน

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

อาคารทีเอ็มบี สำนักงานใหญ่ 3000 ถนนพหลโยธิน

แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

โทรศัพท์ 0 2299 1111

อีเมล: sustainability@tmbbank.com



ช่องทางการรายงาน

เว็บไซต์ www.tmbbank.com/sustainability

รายงานประจำปี 2563



ธนาคารสร้างคุณค่าที่ยั่งยืนในห่วงโซ่คุณค่า

พนักงานทั้งหมด

8,838 คน

733 สาขาในประเทศ 114 เป็นสาขาร่วม (Co-location)
ATM/ADM > 4,372 เครื่องทั่วประเทศ



รายได้จากการดำเนินงาน

68,791 ล้านบาท

กำไรสุทธิ

10,112 ล้านบาท

...นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการพิเศษสุด
เพื่อเพิ่มประสบการณ์ของลูกค้า

คะแนน NPS 61 คะแนน
ประสบการณ์ของลูกค้าในด้านการจัดการข้อร้องเรียน

74.9% สำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคล และ

80.5% สำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ลูกค้า 10 ล้านราย

...พร้อมตอบแทนผู้ถือหุ้นและสังคมวงกว้าง



ผู้ถือหุ้น

107,406 ราย

ณ กรกฎาคม 2563



เงินปันผลต่อหุ้น 0.045 บาทต่อหุ้น

อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น 5.1%

กำไรต่อหุ้น 0.1049 บาท



ชุมชนกว่า 27,000 คน

จาก 30 แห่งทั่วประเทศ ได้รับ
ผลประโยชน์จากโครงการไฟฟ้า

การสร้างคุณค่าของทีเอ็มบี

ปัจจัยนำเข้า >

ทุนทางการเงิน

ทรัพย์สินทั้งหมด ซึ่งรวมถึง สินทรัพย์ เงินรับฝาก และส่วนของผู้ถือหุ้น

ทุนการผลิต

ทรัพยากรภายนอก เช่น คู่ค้าธุรกิจ และผู้รับเหมาที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

ทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา

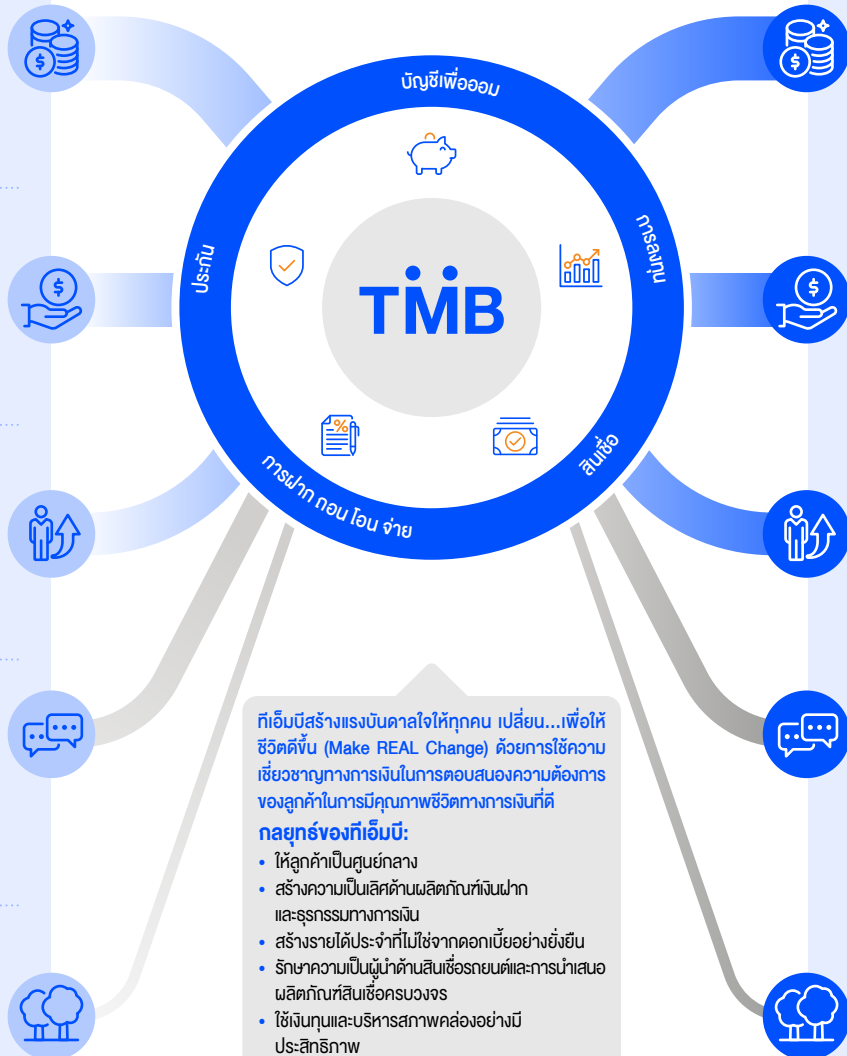
เวลา ทักษะ และความรู้ของพนักงาน ระบบ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ซึ่งช่วยในการดำเนินธุรกิจ

ทุนทางสังคม

การสร้างการมีส่วนร่วมและความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งรวมถึง ลูกค้า พนักงาน นักลงทุน ผู้ถือหุ้น หน่วยงานทางการ และสังคม

ทุนทางธรรมชาติ

การใช้ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ เช่น การใช้พลังงาน และการดัดน้ำมาใช้



ทีเอ็มบีสร้างแรงบันดาลใจให้ทุกคน เปลี่ยน...เพื่อชีวิตดีขึ้น (Make REAL Change) ด้วยการใช้ความเชี่ยวชาญทางการเงินในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการมีคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดี

กลยุทธ์ของทีเอ็มบี:

- ให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
- สร้างความเป็นเลิศด้านผลิตภัณฑ์เงินฝาก และธุรกรรมทางการเงิน
- สร้างรายได้ประจำที่ไม่ใช่จากดอกเบี้ยอย่างยั่งยืน
- รักษาความเป็นผู้นำด้านสินเชื่อกยศยและนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อครบวงจร
- ใช้เงินทุนและบริหารสภาพคล่องอย่างมีประสิทธิภาพ
- สร้างขีดความสามารถและพัฒนาโซลูชันทางดิจิทัล
- พนักงานสร้างการเติบโต

> ผลลัพธ์

ทุนทางการเงิน

- รายได้จากการดำเนินงาน 68,791 ล้านบาท
- กำไรสุทธิ 10,112 ล้านบาท
- อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น ร้อยละ 5.1

ทุนการผลิต

- ลูกค้าร้อยละ 98.0 ใช้บริการโอนเงินจาก TOUCH
- ผู้ใช้บริการ TOUCH เพิ่มขึ้นร้อยละ 25.0 จากปี 2562
- ความเสถียรภาพของระบบที่รองรับลูกค้าผ่านช่องทางบริการหลักคิดเป็นร้อยละ 99.9
- ไม่เกิดการรั่วไหลของข้อมูลส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อลูกค้า

ทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา

- ค่าตอบแทนและสวัสดิการพนักงาน 8,576 ล้านบาท
- พัฒนาโครงการ เช่น TMB Hackathon และ Objective and Key Results (OKR)
- ออกผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ เช่น Business ONE, Payroll Plus, Cash Your Car เป็นต้น

ทุนทางสังคม

- คะแนน NPS เท่ากับ 61
- อาสาสมัคร 2,573 คน รวมเวลาจิตอาสา 23,224 ชั่วโมง
- การลงทุนกับชุมชน 31 ล้านบาท

ทุนทางธรรมชาติ

- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 1): 1,177 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 2): 15,409 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 3): จากการดำเนินงานเพื่อธุรกิจ: 266 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

> Value to Stakeholders

ในฐานะสถาบันการเงิน ทีเอ็มบีสร้างคุณค่าทางการเงินสำหรับนักลงทุนและพนักงานผ่านการจ่ายเงินปันผลและผลตอบแทน ในขณะเดียวกัน ธนาคารก็มีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ และส่งเสริมคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดีให้กับประชาชน ผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เข้าถึงง่าย และครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่ม

ลูกค้าได้รับประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร โดยธนาคารได้ลงทุนในเทคโนโลยีดิจิทัลและโครงสร้างข้อมูลสารสนเทศ เพื่อนำเสนอประสบการณ์ทางการเงินที่ดียิ่งขึ้น ให้กับลูกค้า ช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการที่ครอบคลุมได้อย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย

ทีเอ็มบีจัดการฝึกอบรมและโครงการพัฒนาอาชีพให้กับพนักงานเพื่อเสริมสร้างโอกาสในการเติบโตทางอาชีพ ในองค์กร โดยการสร้างคุณค่าด้วยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นี้ ไม่เพียงแต่จะสร้างประโยชน์ให้กับพนักงาน หากแต่ยังส่งผลดีต่อผู้ถือหุ้น นักลงทุน และสังคม ด้วยการสร้างแรงงานที่มีทักษะ

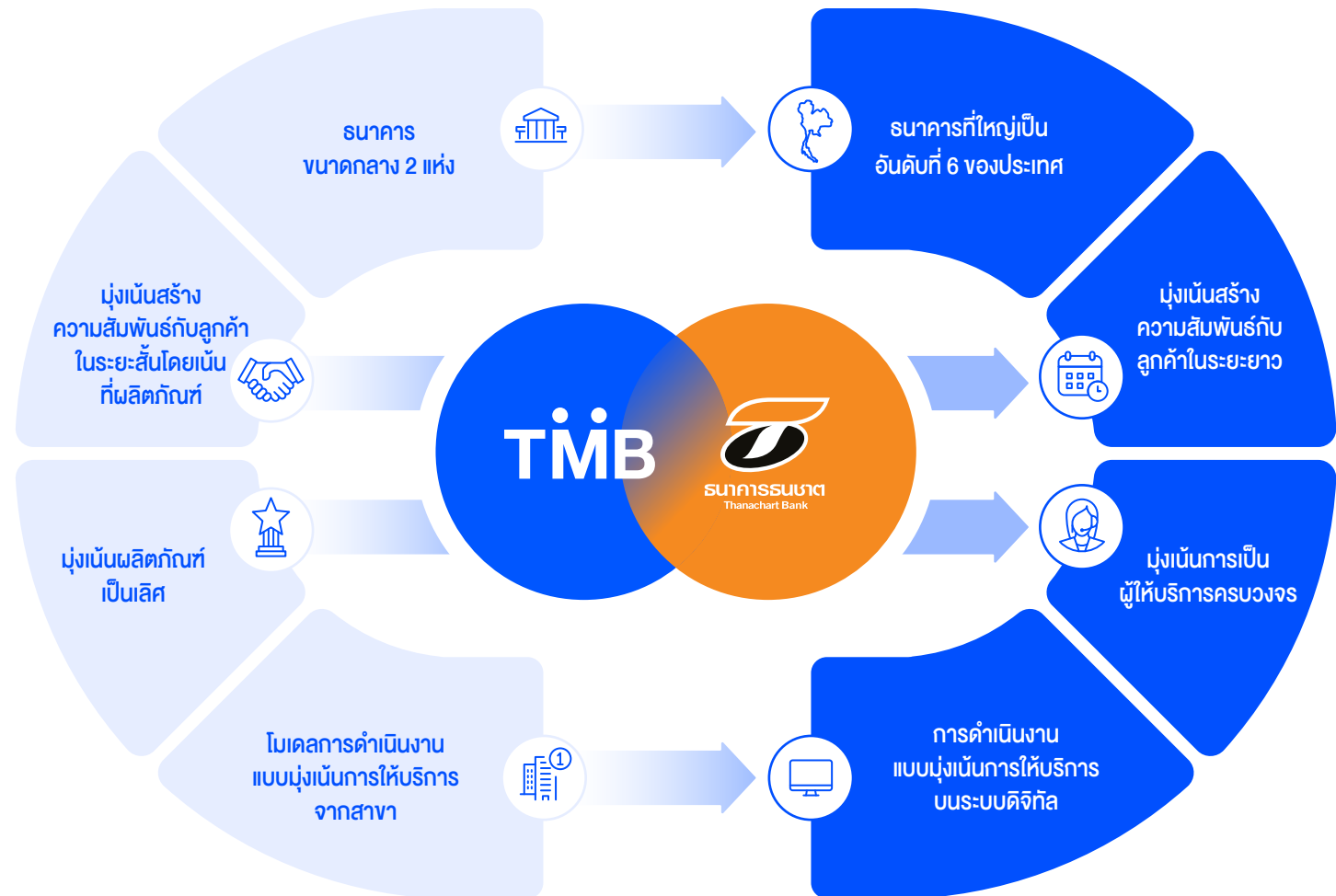
ธนาคารสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง โดยได้นำข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียมาพิจารณาและตอบสนองต่อข้อกังวลอย่างเหมาะสม ธนาคารเชื่อว่าความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสีย จะช่วยให้ธนาคารสามารถดำเนินงานได้อย่างรับผิดชอบและส่งเสริมบรรทัดฐานผลิตภัณฑ์และบริการตามความต้องการของลูกค้าและสังคม

ธนาคารบรรเทาผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจและลดปริมาณการบริโภคทรัพยากรธรรมชาติ พร้อมปฏิบัติตามกฎหมายทางสิ่งแวดล้อม เพื่อลดผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจากการดำเนินงานของธนาคาร

การบูรณาการเป็นหนึ่งเดียว

ทีเอ็มบีและธนาคารธนชาตมีความมุ่งมั่นที่จะประสานจุดแข็งเพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละรายในทุกช่วงชีวิต พร้อมทั้งได้รับประสบการณ์ที่ดีขึ้นผ่านช่องทางดิจิทัลและจำนวนสาขาที่มากขึ้น ธนาคารหลังการรวมกิจการจึงนับว่าเป็นการสร้างนิยามใหม่ และจะกลายเป็นผู้นำอุตสาหกรรมธนาคารไทยที่ช่วยสร้างชีวิตทางการเงินที่ดีให้กับลูกค้า โดยในปี 2563 การบูรณาการเป็นไปอย่างราบรื่น และคาดว่าจะสามารถโอนธุรกิจทั้งหมดได้ภายในเดือนกรกฎาคม 2564

หลังการรวมกิจการธนาคารจะเปลี่ยนรูปแบบด้วยการใช้ประโยชน์จากขนาดและฐานลูกค้าที่ขยายขึ้น โดยการรวมกิจการนี้จะช่วยให้ธนาคารมีตำแหน่งที่แข็งแกร่งในอุตสาหกรรม จากธนาคารขนาดกลาง 2 แห่ง สู่การเป็นธนาคารที่ใหญ่เป็นอันดับที่ 6 ของประเทศตามขนาดสินทรัพย์และมีผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุม ทั้งนี้ ด้วยจุดแข็งของทีเอ็มบีและธนาคารธนชาตทำให้ธุรกิจในส่วนลูกค้าบุคคลขยายไปอยู่ในอันดับที่ 4 โดยมีส่วนแบ่งทางตลาดที่ร้อยละ 15 และมีผลิตภัณฑ์หลักที่อยู่ในตำแหน่งที่แข็งแกร่ง โดยมีส่วนแบ่งสินเชื่อบุคคลที่ร้อยละ 28 ส่วนแบ่งเงินฝากร้อยละ 18 และส่วนแบ่งการจำหน่ายร้อยละ 12 ทั้งนี้ ธนาคารได้ใช้จุดแข็งต่างๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า พัฒนาดิจิทัลโซลูชัน และจับกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่มีผู้ให้บริการ





> ONE DREAM ONE TEAM ONE GOAL

การวางทิศทางกลยุทธ์ของทั้งสองธนาคารให้สอดคล้องกัน มีความสำคัญต่อการบูรณาการให้ดำเนินไปได้อย่างราบรื่น สมบูรณ์ โดยตั้งแต่เดือนมกราคมเป็นต้นมา ได้มีการแต่งตั้ง คณะผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมาธิการชุดใหม่หลังจากนั้นผู้บริหาร ระดับสูงได้เดินสายทั่วประเทศเพื่อสื่อสารทิศทางกลยุทธ์ พันธกิจ คำนิยามและวัฒนธรรมองค์กรกับพนักงานที่เอ็มบีและธนาคารธนชาต โดยมี “One Dream” ในการพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน ให้กับคนไทยทุกคน และจะดำเนินงานร่วมกันอย่างแข็งแกร่ง “One Team” สู่ “One Goal” ในการเป็นธนาคารที่ถูกค้า เลือกใช้และชื่นชอบจนต้องบอกต่อ ทั้งนี้การดำเนินการสื่อสาร ได้เสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้วก่อนการระบาดของโควิด-19

เป็นที่แน่นอนว่าความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานเป็นองค์ประกอบ สำคัญของการวางแผนบูรณาการเพราะพนักงานเป็นทรัพยากร ที่มีค่ามากที่สุดในการขับเคลื่อนธุรกิจของทั้งสองธนาคาร โดย ธนาคารมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน จึงได้ปรับปรุงนโยบายด้านการบุคคลต่างๆ ให้สอดคล้อง

พร้อมรองรับการโอนย้ายพนักงาน เช่น นโยบายค่าตอบแทน นโยบายสวัสดิการและการสรรหา เพื่อสร้างความมั่นใจว่า กระบวนการสรรหาพนักงานไปยังธนาคารใหม่นั้นมีความเป็นธรรม และพนักงานทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน โดยหลังจาก ที่ได้แต่งตั้งคณะผู้บริหารระดับสูงแล้ว ธนาคารได้วางโครงสร้าง องค์กรใหม่ รวมทั้งระบุตำแหน่งงานทั้งหมด ประมาณการ ตำแหน่งงานที่ว่าง แล้วจึงเริ่มต้นกระบวนการสรรหา โดย ธนาคารได้ประเมินพนักงานทุกคนสำหรับตำแหน่งงานใหม่เพื่อ คัดเลือกพนักงานที่มีทักษะและสมรรถนะตรงกับแต่ละตำแหน่ง งานและเสนอค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ซึ่งกระบวนการนี้จะเพิ่ม จิตความสามารถในการแข่งขันของธนาคารใหม่และทำให้ การจัดการพนักงานตามโครงสร้างใหม่สำเร็จลุล่วงด้วยดี ทั้งนี้ ในปีที่ผ่านมา ธนาคารได้ดำเนินการทยอยโอนย้ายพนักงาน เป็นระยะ โดยเริ่มจากตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงและตำแหน่งงาน สำคัญ ซึ่งในปี 2563 มีการโอนย้ายพนักงานจำนวน 1,840 คน ไปยังธนาคารใหม่





ธนาคารเชื่อว่า การดูแลลูกค้าระหว่างการบูรณาการมีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากธนาคารต้องการช่วยให้ลูกค้าเปลี่ยนผ่านไปสู่ธนาคารใหม่อย่างราบรื่นที่สุด โดยธนาคารมีเป้าหมายที่จะรักษาฐานลูกค้าทั้งหมดไว้ ซึ่งแผนบูรณาการเน้นการเร่งพัฒนาพลังประสานจุดแข็งผ่านการพัฒนาสมรรถนะทางดิจิทัล ในการช่วยเหลือการเปลี่ยนผ่านฐานลูกค้าที่ย้ายเพิ่มขึ้นเป็น 10 ล้านรายไปยังธนาคารใหม่

นับตั้งแต่ต้นปีเป็นต้นมา ธนาคารเริ่มเปิดให้บริการสาขาร่วมระหว่างทีเอ็มบีและธนาคารธนชาต เพื่อให้บริการลูกค้าของทั้งสองธนาคาร ลูกค้าที่อยู่ระหว่างการเปลี่ยนผ่าน และยังเฝ้าต่อการรวมกิจการด้วย ภายในปี 2563 ธนาคารมีสาขาร่วมทั่วประเทศ 114 สาขา โดยภายในสิ้นปี ลูกค้าสามารถทดลองใช้ผลิตภัณฑ์และบริการที่ครอบคลุมมากขึ้นของทั้งสองธนาคาร ที่ตอบโจทย์ความต้องการในทุกช่วงชีวิตได้ที่ทุกสาขา



นอกจากนี้ ธนาคารได้ดำเนินการเชื่อมแพลตฟอร์มดิจิทัลของทั้งสองธนาคารอย่างไร้รอยต่อเพื่อสร้างความสะดวกสบาย เข้าถึงได้ง่ายกว่าสำหรับลูกค้า โดยลูกค้าสามารถใช้แอปพลิเคชัน TMB TOUCH ในการถอนเงินโดยไม่ต้องใช้บัตรจากตู้เอทีเอ็มของทั้งสองธนาคาร รวมทั้งสามารถชำระเงินสำหรับผลิตภัณฑ์ของธนาคารธนชาต ได้แก่ สินเชื่อรถยนต์ ประกันรถยนต์ สินเชื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต และบัตรเครดิตได้ อีกทั้งลูกค้าสามารถเข้าถึงตู้เอทีเอ็มและตู้ตู้เอทีเอ็มจำนวน 4,372 ตู้ทั่วประเทศเพื่อฝากเงินสด ถอน หรือโอนเงินโดยไม่เสียค่าธรรมเนียม นอกจากนี้ ยังมีการเปลี่ยนแปลงอื่นๆ เช่น ลูกค้าสามารถซื้อกองทุนรวมของธนาคารธนชาตผ่านทาง TMB TOUCH รวมทั้งลูกค้าธุรกิจขนาดเล็กสามารถขอสินเชื่อผ่าน TMB TOUCH ได้อีกด้วย



ลูกค้า

ลูกค้าคือหัวใจสำคัญของธุรกิจของเรา โดยธนาคารมีปรัชญาที่ว่า "Get More with TMB" ฝังอยู่ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการทั้งหมด เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า



การตอบสนองต่อโควิด-19

ด้วยการแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ส่งผลกระทบต่ออย่างไม่คาดคิดกับทุกภาคส่วน ทีเอ็มบีจึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับความเป็นอยู่ของลูกค้า พนักงาน ตลอดจนสังคมในวงกว้าง ด้วยการให้ความสนับสนุนอย่างเต็มที่ตามศักยภาพที่จะสามารถดำเนินการได้

ลูกค้า

ด้วยบริการธนาคารถือเป็นบริการที่มีความสำคัญ พนักงานของเราจึงยังคงให้บริการกับลูกค้าอย่างไม่ย่อท้อตลอดช่วงวิกฤตการแพร่ระบาด ธนาคารได้ออกโครงการพักชำระหนี้เพื่อช่วยเหลือลูกค้าในทุกกลุ่มผ่านมาตรการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลและธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมาตรการของธนาคารในช่วงโควิด-19 แบ่งออกเป็น 2 ระยะ ซึ่งประกอบไปด้วยมาตรการที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อนทางการเงินในรูปแบบของการพักชำระหนี้ทั้งในส่วนของเงินต้นและดอกเบี้ย การลดอัตราดอกเบี้ย การขยายระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ และให้สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (soft loan) ทั้งนี้ ในระยะที่ 1 ธนาคารได้อนุญาตให้มีการเลื่อนการชำระหนี้สำหรับลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจ โดยสำหรับลูกค้ารายย่อยธนาคารได้พักชำระเงินต้นและดอกเบี้ยเป็นระยะเวลา 3 เดือน ลดยอดชำระขั้นต่ำ และขยายระยะเวลาการผ่อนชำระออกไปสูงสุด 60 เดือน และสำหรับลูกค้าธุรกิจธนาคารได้พักชำระเงินต้นและดอกเบี้ยเป็นระยะเวลาสูงสุด 6 เดือน และปล่อยสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำส่งเสริมสภาพคล่องสำหรับความต่อเนื่องทางธุรกิจเพื่อช่วยลดผลกระทบจากปัญหาการว่างงาน

ในระยะที่ 2 ธนาคารได้ขยายระยะเวลาการเลื่อนการชำระหนี้และออกมาตรการเพิ่มเติมเพื่อช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ โดยสำหรับลูกค้ารายย่อย ธนาคารได้เสนอมาตรการเพิ่มเติม เช่น ระยะผ่อนผันเงินต้น 6 เดือน (เฉพาะดอกเบี้ยค้างจ่าย) การลดการผ่อนชำระโดยการขยายระยะเวลา การลดยอดผ่อนชำระร้อยละ 50 เป็นระยะเวลา 6 เดือน และการให้บริการให้คำปรึกษาปัญหาหนี้เป็นต้น นอกจากนี้ ยังได้มีการงดเก็บค่าบริการพอร์ตสำหรับ TMB Smart Port และค่าธรรมเนียมการจ่ายสำหรับกองทุนทุกกองทุนภายใต้การบริหารของ TMBAM และ TFUND สำหรับลูกค้าธุรกิจ ธนาคารได้นำเสนอโครงการปรับโครงสร้างหนี้ตามความจำเป็นและโปรไฟล์ของลูกค้า (โดยคำนึงถึงระดับความเสี่ยงและความสามารถในการชำระหนี้) การออกสินเชื่อใหม่เพื่อส่งเสริมสภาพคล่อง และการให้คำปรึกษาทางธุรกิจ เช่น วิทยะทางการเงิน การประสานพหุสินทรัพย์ที่ไม่ใช่สินทรัพย์หลัก และการควบรวมกิจการ ทั้งนี้ ณ สิ้นปี 2563 สินเชื่อประมาณร้อยละ 15 จากพอร์ตสินเชื่อทั้งหมดอยู่ในโครงการพักชำระหนี้ ลดลงจากร้อยละ 40 ในเดือนมิถุนายน 2563 โดยกลุ่มลูกค้า

รายย่อยลดลงเหลือร้อยละ 9 จากร้อยละ 45 และลูกค้าธุรกิจลดลงเหลือร้อยละ 25 จากร้อยละ 38 ในเดือนมิถุนายน อย่างไรก็ตาม แม้ลูกค้าส่วนใหญ่จะสามารถกลับมาชำระหนี้ได้ตามปกติ หลังจากโครงการพักชำระหนี้สิ้นสุดลง แต่ธนาคารก็ยังคงให้การสนับสนุนลูกค้าผ่านการปรับโครงสร้างหนี้ซึ่งเป็นการบรรเทาปัญหาทางการเงินที่เหมาะสมกับสภาวะของลูกค้าแต่ละราย

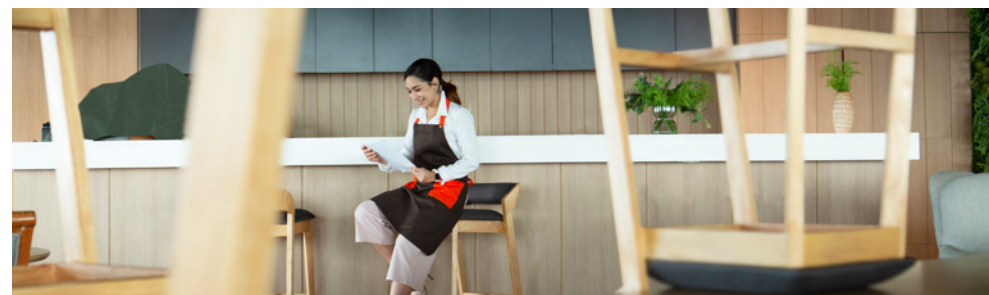
98%

ของคำขอพักชำระหนี้ได้รับการอนุมัติ

ลูกค้ามากกว่า

750,000

ได้รับการช่วยเหลือจากโครงการพักชำระหนี้



พนักงาน

ในช่วงระยะเวลาวิกฤต ธนาคารให้ความสำคัญกับการปกป้องพนักงานควบคู่ไปกับการเปิดให้บริการเพื่อช่วยเหลือลูกค้า ชุมชน และเศรษฐกิจ โดยได้ออกมาตรการต่างๆ เพื่อปกป้องสุขภาพอนามัยของพนักงาน ธนาคารอนุญาตให้ปฏิบัติงานที่บ้านได้ และได้แบ่งพื้นที่ปฏิบัติการเพื่อลดความแออัดในสถานที่ทำงาน และเพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่เชื้อไวรัสในขณะที่ยังสามารถดำเนินการต่อเนื่องทางธุรกิจไว้ได้ ธนาคารได้จัดให้มีเครื่องมือออนไลน์ต่างๆ ออกระยะเบี่ยงวิถีและคู่มือการทำงานและมีการสื่อสารเกี่ยวกับโควิด-19 จากผู้บริหารเป็นประจำทุกสัปดาห์ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการปรับเปลี่ยนอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพตลอดช่วงวิกฤต โดยในช่วงล็อกดาวน์ ธนาคารได้จัดกิจกรรม FUN FUN MONDAY ซึ่งเป็นกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิตประจำสัปดาห์เพื่อสร้างจิตสำนึกร่วมชุมชนให้แข็งแรง ส่งเสริมพนักงานปฏิบัติงานที่บ้าน และช่วยรักษาความผูกพันของพนักงานในช่วงระยะเวลาที่ยากลำบากนี้ ทั้งนี้ ด้วยความไม่แน่นอนและความรุนแรงของโควิด-19 ธนาคารยังได้ขยายความครอบคลุมของประกันสุขภาพของพนักงานและครอบครัวให้ครอบคลุมเชื้อไวรัสนี้เพื่อการปกป้องที่เหนือกว่าและช่วยบรรเทาความกังวลใจ นอกจากนี้ธนาคารยังได้จัดให้มีการทำความสะอาดและการฆ่าเชื้อในทุกสำนักงาน จัดให้มีเครื่องสแกนอุณหภูมิในอาคารสำนักงานและเครื่องวัดอุณหภูมิ

ในอาคารสาขา ติดตั้งฉากป้องกัน ณ เคาน์เตอร์ให้บริการ พร้อมจัดหาแอลกอฮอล์ล้างมือและหน้ากากอนามัยให้กับพนักงานทุกคน และในช่วงล็อกดาวน์ยังได้จัดบริการขนส่งให้กับพนักงานสาขา เพื่อหลีกเลี่ยงการใช้บริการขนส่งมวลชนในการเดินทางมาทำงาน

ในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ หน่วยงานธุรกิจบางหน่วยงานต้องประสบกับปัญหาทางสิ้นเปลืองกำลัง เพื่อตอบสนองต่อปัญหาดังกล่าว ธนาคารได้ปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานและโยกย้ายพนักงานเพื่อสนับสนุนและช่วยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าได้อย่างทันก่วงที่ ส่งผลให้มีการโยกย้ายพนักงานที่มีความยืดหยุ่นไปอยู่ในหน่วยงานที่มีความต้องการสูง โดยเฉพาะ contact center นอกจากนี้ ด้วยความต้องการความช่วยเหลือผ่านช่องทางออนไลน์ของลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น ธนาคารยังได้เร่งฝึกอบรมพนักงานกว่า 110 คน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ contact center เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ชุมชน

ธนาคารยังได้ดำเนินโครงการต่างๆ ในช่วงวิกฤตโควิด-19 เพื่อช่วยเหลือชุมชนผ่านโครงการไอ-ฟ้า และแพลตฟอร์มปันบุญ โดยในช่วงวิกฤตสูงสุดได้จัดแคมเปญ “จิตอาสาที่บ้าน” เพื่อผลิตหน้ากากใสคลุมหน้า (face shield) ส่งมอบให้กับบุคลากรทางการแพทย์ โดยแคมเปญดังกล่าวสามารถระดมกำลังพนักงานและประชาชนเพื่อผลิต face shield เป็นจำนวนทั้งสิ้น 8,000 ชิ้น ส่งมอบให้กับบุคลากรทางการแพทย์ใน 8 โรงพยาบาลเป้าหมาย ธนาคารยังได้ระดมทุน 2 ล้านบาทจากพนักงานและประชาชนเพื่อสนับสนุนโรงพยาบาลพระนั่งเกล้าในการติดตั้งหน่วยคัดกรองโรคเคลื่อนที่ นอกจากนี้ เพื่อช่วยเหลือชุมชนที่ได้รับผลกระทบ ธนาคารยังได้เปิดตัว FAI-FAH Sharing Center โดยมีเป้าหมายในการช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาสมากกว่า 1,500 คน ให้สามารถเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ที่จะช่วยให้พวกเขาสามารถใช้เวลาที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกันโครงการปันบุญ สู้โควิด-19 ซึ่งดำเนินผ่านแพลตฟอร์มปันบุญก็ได้ช่วยระดมทุนเป็นเงินทั้งหมด 20 ล้านบาท ให้กับมูลนิธิและโรงพยาบาลกว่า 10 แห่ง



8,000

ส่งมอบ face shield ผลิตเองจำนวน 8,000 ชิ้น ให้กับโรงพยาบาลเป้าหมาย

2 ล้านบาท

ระดมทุน 2 ล้านบาท เพื่อติดตั้งหน่วยคัดกรองโรคเคลื่อนที่ ณ โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

20 ล้านบาท

บริจาคเงิน 20 ล้านบาท ผ่านโครงการปันบุญ สู้โควิด-19

คุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดี

ด้วยตระหนักถึงปัญหาหนี้ครัวเรือนซึ่งเพิ่มขึ้นสูงสุดในรอบ 17 ปี และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งได้กลายมาเป็นวิกฤตครั้งใหญ่ของชาติ ทีเอ็มบีได้กำหนดพันธกิจใหม่ในปี 2563 ในการให้คำนิยามใหม่แก่ภูมิทัศน์ทางการเงินของประเทศและสร้างเสริมคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดีให้กับคนไทย โดยธนาคารเชื่อว่าสุขภาพทางการเงินที่ดีในทุกวันนี้คือพื้นฐานสำคัญในการบรรลุเป้าหมายของชีวิต ทั้งนี้ วิกฤตโควิด-19 ยังได้ตอกย้ำความเชื่อที่ว่าเส้นทางทางการเงินของลูกค้าจะต้องได้รับการเปลี่ยนแปลงเพื่อสามารถตอบโจทย์ชีวิตในปัจจุบันและคงไว้ซึ่งความมั่นคงทางการเงินในอนาคต และด้วยตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของธนาคารต่อลูกค้า ธนาคารจึงเล็งเห็นความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ โดยเปลี่ยนจากการทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการทางการเงินในรูปแบบเดิม มาเป็นที่ปรึกษาที่ได้รับความไว้วางใจ ด้วยการสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาวและมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าผ่านโซลูชันทางการเงินต่างๆ ที่จะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดี การเปลี่ยนแนวคิดการดำเนินธุรกิจโดยมุ่งเน้นไปที่ผลิตภัณฑ์ไปสู่การมุ่งเน้นไปที่การส่งมอบโซลูชันให้กับลูกค้านี้ช่วยให้ธนาคารสามารถส่งมอบโซลูชันทางการเงินเฉพาะบุคคลที่ตอบโจทย์ความต้องการที่แตกต่างกันในแต่ละช่วงชีวิต และเพื่อเป็นการยืนยันความมุ่งมั่นดังกล่าว ธนาคารได้กำหนดกรอบคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดีเป็น 4 เสาหลัก

เพื่อช่วยลูกค้าให้มีคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดี ธนาคารได้ยึดมั่นในเสาหลักทั้ง 4 นี้ในการพัฒนาและบริหารผลิตภัณฑ์และบริการ โดยทีเอ็มบีมีความแตกต่างจากธนาคารอื่นตรงที่การมุ่งเน้นไปที่การนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและโซลูชันแบบองค์รวมให้กับลูกค้า แทนที่การมุ่งเน้นไปที่ปริมาณ ซึ่งทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดี ธนาคารจึงมุ่งพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง และปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการที่มีอยู่เดิมอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมทางการเงินที่ดี เช่น การบริหารค่าใช้จ่าย การส่งเสริมนิสัยการออมระยะยาว การสร้างวินัยในการชำระหนี้ การลงทุนระยะยาวบนพื้นฐานของความเสียสละ และการให้ ความคุ้มครองต่างๆ นอกจากนี้ ผลิตภัณฑ์ของธนาคารยังได้ถูกออกแบบมาเพื่อให้ส่งเสริมซึ่งกันและกัน เหมาะกับการออกแบบโซลูชันทางการเงินเฉพาะบุคคลที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มตลอดทุกช่วงชีวิต



ฉลาดออม ฉลาดใช้

การใช้จ่ายอย่างระมัดระวังประกอบไปด้วยการบริหารเงินตามรูปแบบการใช้ชีวิต และการตระหนักรู้ว่าการใช้จ่ายจะส่งผลเสริมเป้าหมายและความต้องการของชีวิตอย่างไร ทั้งนี้ การมีวินัยในการออมจะช่วยให้สร้างพื้นฐานทางการเงินและความมั่นคง ซึ่งจะช่วยให้สร้างความปลอดภัยเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินในอนาคต



รอบรู้เรื่องกู้ยืม

การกู้ยืมเมื่อจำเป็นด้วยเครื่องมือที่เหมาะสมจะช่วยสร้างสมดุลระหว่างความต้องการในปัจจุบันและการหนีสินในอนาคต โดยความสามารถในการใช้หนี้เต็มจำนวนตามกำหนดเวลาเพื่อหลีกเลี่ยงดอกเบี้ยเพิ่มเติมเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง



วางแผนลงทุนเพื่ออนาคต

การลงทุนอย่างชาญฉลาดผ่านการแบ่งประเภทสินทรัพย์อย่างเหมาะสมด้วยการใช้โปรไฟล์ความเสี่ยงเป็นก้าวสำคัญในการบริหารเงินออมเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับอนาคตและเสถียรภาพตลอดชีวิต



การมีความคุ้มครองที่อุ่นใจ เพียงพอ และเหมาะสมในแต่ละช่วงชีวิต

การมีความคุ้มครองที่เหมาะสมจะช่วยรักษาเสถียรภาพทางการเงินและช่วยบรรเทาความสูญเสียให้กับคุณและครอบครัว

บัญชี TMB ALL FREE

นับตั้งแต่การเปิดตัวในปี 2557 บัญชี TMB ALL FREE ซึ่งเป็นบัญชีธุรกรรมทางการเงินได้รับการพัฒนามาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มคุณค่าและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งช่วยให้มีอิสระในการบริหารการเงิน ลดค่าใช้จ่าย และให้ความคุ้มครองที่จำเป็น โดยตั้งแต่ปี 2560 ลูกค้าสามารถถอน โอน จ่ายบิล และเติมเงินผ่านตู้เอทีเอ็มของทุกธนาคารทั่วประเทศโดยบริการเหล่านี้ไม่มีค่าธรรมเนียม ไม่จำกัดจำนวนการทำธุรกรรม และไม่บานานี่ ธนาคารยังได้งดเว้นค่าธรรมเนียมการแลกเปลี่ยนเงินตราร้อยละ 2.5 เมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตรในต่างประเทศ และได้นำเสนอประกันคุ้มครองการซื้อของออนไลน์โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม นอกจากนี้ ลูกค้าที่มีเงินออมขั้นต่ำ 5,000 บาท ขึ้นไปยังสามารถได้รับความคุ้มครองจากประกันอุบัติเหตุและประกันชีวิตโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ไม่มีค่าธรรมเนียมและไม่ต้องลงทะเบียนใดๆ โดยประกันอุบัติเหตุให้ความคุ้มครองสูงสุด 3,000 บาท ต่อครั้ง ในขณะที่ประกันชีวิตให้ความคุ้มครองเป็น 20 เท่าของเงินฝาก สูงสุดถึง 3 ล้านบาท ทั้งนี้ ในปี 2563 ธนาคารยังได้ยกระดับประกันอุบัติเหตุโดยอนุญาตให้สามารถเคลมประกันได้ไม่จำกัดจำนวนครั้งโดยไม่ต้องสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาล พร้อมทั้งยังได้เปิดตัวบัญชี TMB ALL FREE ดิจิทัล ซึ่งให้ประโยชน์เหมือนบัญชี TMB ALL FREE ธรรมดาแต่ไม่มีค่าธรรมเนียมใดๆ ทั้งสิ้น โดยบัญชีดิจิทัลนี้ได้ถูกออกแบบมาเพื่อรองรับไลฟ์สไตล์ของคนรุ่นใหม่โดยยังช่วยให้พวกเขาสามารถก้าวไปสู่คุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดีได้อีกด้วย

Cash Your Car

ความสูญเสียที่เกิดจากหนี้ครัวเรือนที่เพิ่มขึ้นและผลกระทบทางเศรษฐกิจจากการระบาดจะยังส่งผลในระยะยาว ด้วยความมุ่งมั่นในการเข้าช่วยเหลือก่อนที่ผลกระทบในระยะยาวจะส่งผลร้ายต่อสถานการณ์ทางการเงินของคนไทย ธนาคารได้เปิดตัวโครงการ Cash Your Car ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์การรวมหนี้จากบัตรเครดิต การผ่อนรถยนต์ และสินเชื่อส่วนบุคคลเข้าไว้ในสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพียงสินเชื่อเดียวโดยการใช้รถยนต์ของลูกค้าในการค้ำประกัน โครงการนี้เป็นการตอบสนองต่อความยากลำบากของลูกค้าที่ต้องเผชิญกับการบริหารจัดการหนี้ดอกเบี้ยสูงหลายก้อน โดยเฉพาะลูกค้าที่สูญเสียรายได้แต่ยังคงมีหนี้สินปริมาณเท่าเดิม เป้าหมายของโครงการนี้คือการลดความยุ่งยากในการจ่ายหนี้ของลูกค้าโดยการรวมหนี้ทุกก้อนที่มีกับทีเอ็มบีหรือกับธนาคารอื่นไว้ในบัญชีเดียวกัน ทำให้สามารถติดตามได้อย่างง่ายดาย บริการดังกล่าวมีเพียงค่าธรรมเนียมรายปี และกำหนดวันชำระหนี้เพียงวันเดียว ทั้งนี้ ด้วยการกำหนดวันสิ้นสุดหนี้ที่ลูกค้าสามารถวางแผนได้ ทำให้ลูกค้าสามารถจัดทำบัญชีการเงินและมุ่งไปสู่การวางแผนจ่ายหนี้ที่มีเหตุผลและครอบคลุมระยะเวลาที่สั้นลง



Payroll Plus

นับตั้งแต่การเปิดตัวในปี 2562 แพลตฟอร์มดิจิทัล TMB Payroll Plus ได้ช่วยสนับสนุนเจ้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมถึงธุรกิจองค์กรขนาดใหญ่ในการบริหาร การจ่ายเงินเดือน พนักงานอย่างมีประสิทธิภาพและให้การดูแลพนักงานแบบครบวงจร (ผ่านกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันกลุ่ม และโปรแกรมการบริหารทรัพยากรบุคคล) ในเดือนตุลาคม 2563 ธนาคารได้เปิดตัวโครงการนำร่องซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยน Payroll Plus เดิมให้มุ่งเน้นการสนับสนุนพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ให้มีคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดียิ่งขึ้น โดยโครงการนำร่อง

ดังกล่าวได้รับการออกแบบมาเพื่อกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมทางการเงินที่ดีขึ้นใน 4 ด้าน ได้แก่ การลดหย่อนภาษี การทดลองการลงทุนและระเบียบวินัยในการลงทุน การกู้ยืมอย่างเหมาะสม และความคุ้มครองที่เพียงพอสำหรับบุคคลและครอบครัว โครงการดังกล่าวครอบคลุมพนักงานกว่า 20,000 คน จาก 22 บริษัท โดยความสำเร็จจากโครงการดังกล่าวยังส่งเสริมให้ธนาคารมุ่งขยายความครอบคลุมไปยังลูกค้า Payroll Plus ทุกรายภายในปี 2564

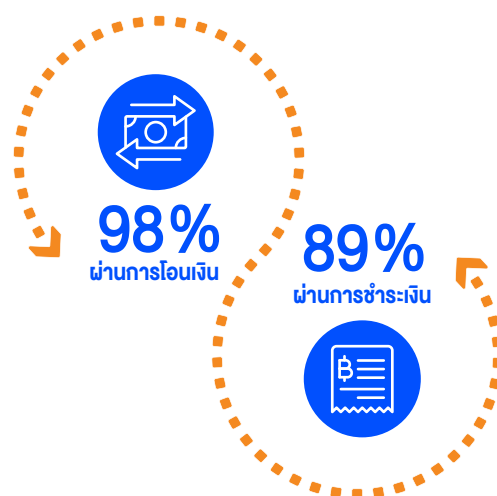


การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

อุตสาหกรรมธนาคารกำลังเผชิญหน้ากับความท้าทายจากการแข่งขันอันเนื่องมาจากปัจจัยก่อวินาศกรรมที่พลิกผันภาคอุตสาหกรรมอย่างไม่เคยเป็นมาก่อน การดำเนินงานในรูปแบบเดิมจะทำให้ธนาคารและภาคอุตสาหกรรมไม่สามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนในอนาคต ธนาคารจึงได้วางรากฐานสำคัญเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงโดยตระหนักว่าการสร้างคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดีของลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญของกลยุทธ์ใหม่ โดยมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นแรงขับเคลื่อนให้อุตสาหกรรมธนาคารต้องปรับตัวและเร่งสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล ในขณะเดียวกันการอุบัติของโควิด-19 ได้ตอกย้ำความสำคัญของการทำให้ประชาชนไทยทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากบริการทางดิจิทัลของธนาคารได้

นอกเหนือจากการใช้ขีดความสามารถทางดิจิทัลเพื่อเร่งการเติบโตจากการรวมกิจการ (กรุณาอ่านบทการบูรณาการเป็นหนึ่งเดียว) ธนาคารได้จัดทำโมเดลการทำงานที่เรียกว่า “Digital First” เพื่อผลักดันการใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล รวมถึงมุ่งพัฒนาประสบการณ์ลูกค้าผ่านช่องทาง Omni-channel อย่างต่อเนื่อง

สัดส่วนการให้บริการลูกค้าบุคคลผ่าน TMB TOUCH:



25%

ลูกค้าที่ใช้ TMB TOUCH เพิ่มขึ้น



39%

ลูกค้าที่เปิดใช้บริการ TMB Smart Portfolio ผ่าน TMB TOUCH



66%

ลูกค้าที่เปิดกองทุนรวมผ่าน TMB TOUCH

TMB TOUCH ได้เรตติ้ง

4.1 uu App Store



โมเดลการทำงานแบบ Digital First

ธนาคารพัฒนาโมเดลการทำงานแบบ Digital First มีเป้าหมายเพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าโดยมุ่งใช้ดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักในการเสนอบริการผ่านช่องทาง การสื่อสารและบริการลูกค้าที่หลากหลายและเชื่อมโยงกันให้เป็นหนึ่งเดียวทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์ ทั้งนี้ ธนาคารได้ปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานภายในองค์กรและที่สำนักงานสาขา โดยใช้วัฒนธรรมทางแพลตฟอร์มที่กระจายการรวมศูนย์ซึ่งเอื้อต่อการปล่อยโซลูชันใหม่ๆ อย่างรวดเร็วทั่วทั้งองค์กร ในปี 2563 ธนาคารได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาประสบการณ์ลูกค้าแบบออฟไลน์ให้ดียิ่งขึ้น โดยมุ่งหวังที่จะดูแลลูกค้าออฟไลน์ให้สามารถใช้บริการออนไลน์ได้อย่างราบรื่น เช่น สำนักงานสาขาได้ใช้แท็บเล็ตลดความปลอดภัยสูงในการให้บริการลูกค้าทดแทนการกรอกเอกสารแบบเดิม หรือการแนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน TMB TOUCH เพื่อให้ลูกค้าคุ้นเคยกับแพลตฟอร์มดิจิทัลของธนาคาร รวมทั้งเป็นการสร้างประสบการณ์ที่สะดวกสบาย รวดเร็ว และง่ายดายน่าสนใจ สำหรับสำนักงานสาขานำร่องบางแห่ง ผู้จัดการสาขาสามารถอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่กำลังรอรับบริการได้โดยใช้ช่องทางตู้เอทีเอ็มหรือแอปพลิเคชัน TMB TOUCH



มาตรการบรรเทาผลกระทบ จากโควิด-19

ธนาคารได้ออกมาตรการเชิงรุกหลายมาตรการผ่านช่องทางดิจิทัลเพื่อช่วยเหลือลูกค้าที่ประสบปัญหาทางการเงินจากสถานการณ์โควิด-19 เช่น การใช้ช่องทางดิจิทัลในการให้บริการมากกว่าที่จะเป็นไปเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการและความช่วยเหลือให้มากที่สุด โดยลูกค้าสามารถหาข้อมูลและขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับมาตรการบรรเทาหนี้ รวมทั้งลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการด้วยตนเองผ่านทางเว็บไซต์และแอปพลิเคชันไลน์ของธนาคาร โดยธนาคารได้ยกเว้นค่าธรรมเนียมการชำระภาษีผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น E-Payment ของเว็บไซต์กรมสรรพากร ตู้เอทีเอ็ม ช่องทางโมบายแบงก์กิ้ง (TMB TOUCH, Thanachart Connect และ Thanachart iNet) และอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (BIZ TOUCH, TMB Business CLICK และ Thanachart iBiz) ซึ่งขยายเวลา ยกเว้นค่าธรรมเนียมถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2564 นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ใช้แพลตฟอร์มปัญญาในการระดมทุนให้กับองค์กรสาธารณกุศลและโรงพยาบาล 10 แห่ง โดยสามารถระดมทุนได้ 20 ล้านบาท ภายใต้โครงการปัญญาสู้โควิด-19

นวัตกรรมโซลูชันดิจิทัล

ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงประสบการณ์และคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ตรงลูกค้าอย่างต่อเนื่องผ่านโซลูชันดิจิทัลใหม่ๆ รวมทั้งปรับปรุงโซลูชันเดิม โดยใช้ประโยชน์จากความเชี่ยวชาญด้านการเงินผสานกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ในปี 2563 ธนาคารได้พัฒนาแอปพลิเคชัน TMB TOUCH อย่างต่อเนื่องเพื่อส่งมอบประสบการณ์แบบไร้รอยต่อให้กับลูกค้า โดยฟีเจอร์การออกแบบใหม่ทั้งรูปแบบโฮมเพจและระบบนิเวศน์ทำให้การใช้งานเป็นไปอย่างง่ายดาย รวดเร็วและสะดวกขึ้น นอกจากนี้ยังมีฟีเจอร์ใหม่ บัตรเดบิตในรูปแบบดิจิทัล TMB ALL FREE Digital ที่ลูกค้าสามารถใช้งานได้ผ่านแอปพลิเคชัน TMB TOUCH ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าในการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดโดยเฉพาะในสถานการณ์โรคระบาด และท้ายที่สุดธนาคารได้ออกโซลูชันทางดิจิทัลอีกสองโซลูชัน ได้แก่ TMB Business One และ TMB Smart Shop เพื่อยกระดับสร้างความแข็งแกร่งให้ลูกค้าธุรกิจ

Business One

TMB Business One ไม่ได้เป็นเพียงแอปพลิเคชันแบงก์กิ้ง แต่เป็นแพลตฟอร์มบริหารจัดการธุรกิจแบบดิจิทัลที่มีเครื่องมือดิจิทัลที่จะช่วยให้ลูกค้าบริหารงานทั้งด้านการเงินและการปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพ แอปพลิเคชันนี้โดดเด่นแตกต่างจากแอปพลิเคชันอื่นในสามด้าน: One Platform, One Control และ One Command โดย One Platform ช่วยให้ลูกค้าทำธุรกรรมได้ครบจบในระบบเดียว ทั้งการโอนเงินภายในประเทศและต่างประเทศ การจ่ายเงิน และการเบิกวงเงินสินเชื่อผ่านทางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ One Control ช่วยให้ลูกค้าตรวจสอบกระแสเงินสดแบบเรียลไทม์ได้อย่างง่ายดาย และยังสามารถแจ้งเตือนลูกค้าหากมีการทำธุรกรรมที่ผิดปกติ ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อช่วยวางแผนการเงินในอนาคตได้ โดยสามารถเลือกออกแบบการใช้งานได้ตามความต้องการผ่านหน้าจอควบคุม และ One Command ผสานโซลูชันทางการเงินและที่ไม่ใช่การเงินโดยสามารถเชื่อมต่อแอปพลิเคชันอื่นๆ เช่น HR ที่ช่วยให้ลูกค้าบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและการจ่ายเงินเดือนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

TMB Smart Shop

TMB Smart Shop แอปพลิเคชันจัดการธุรกิจที่ช่วยให้ธุรกิจขนาดเล็ก (SMEs) จัดการการเงินและคลังสินค้าได้อย่างง่ายดาย เป็นตัวเลือกอันชาญฉลาดที่ทำให้ลูกค้าจัดการธุรกิจได้ดีขึ้น โดยแอปพลิเคชันนี้ช่วยให้ลูกค้าธุรกิจรับเงินได้ง่ายดายผ่านทางคิวอาร์โค้ดหรือแอปพลิเคชันแบงก์กิ้งอื่นๆ มีการแจ้งเตือนทันทีเมื่อมียอดเข้าสำหรับทุกธุรกรรมการขาย และมีการสรุปรายงานยอดการขายและข้อมูลเชิงลึกในรูปแบบออนไลน์อีกด้วย



ประสิทธิภาพที่ดีต่อลูกค้า

จากความมุ่งมั่นในการเป็นธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้และชื่นชอบจนต้องบอกต่อ การสร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ด้วยลูกค้าคือหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจและคุณค่าหลักของทีเอ็มบี ธนาคารมุ่งมั่นที่จะสร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีที่สุดและไร้รอยต่อให้กับลูกค้าทั้งในช่องทางปกติและช่องทางออนไลน์

เพื่อทำความเข้าใจความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารได้ใช้ผลการประเมินความชื่นชอบของลูกค้าของทีเอ็มบี (Top-down Net Promoter Score: NPS) เพื่อวัดระดับความเต็มใจของลูกค้าในการที่จะแนะนำธนาคารให้กับผู้อื่นและเพื่อวัดระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อธนาคาร ทั้งนี้ วิกฤตการระบาดของโควิด-19 ในปี 2563 ก็ได้ทำให้ผลการดำเนินงานทั้งอุตสาหกรรมซึ่งรวมถึงผลการดำเนินงานของทีเอ็มบีลดลง แต่อย่างไรก็ตาม ธนาคารก็ยังได้รับการจัดอันดับให้อยู่ในอันดับที่ 3 จาก 7 อันดับ ซึ่งเป็นการบรรลุความมุ่งหวังที่จะเป็นธนาคารอันดับต้น 1 ใน 3 ของอุตสาหกรรม และแม้ธนาคารจะไม่สามารถบรรลุเป้าหมายผลการประเมินความชื่นชอบของลูกค้าซึ่งกำหนดขึ้นตามผลการดำเนินงานที่ปีก่อนหน้าก่อนที่จะเกิดวิกฤตโควิด-19 ธนาคารก็ยังมีผลการดำเนินงานที่เหนือกว่าทั้งอุตสาหกรรม ธนาคารมุ่งมั่นตั้งใจที่จะปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้นับใจว่าลูกค้าจะได้รับประสบการณ์ที่เป็นเลิศอันจะทำให้ธนาคารบรรลุวัตถุประสงค์ในการเป็นธนาคารที่ลูกค้าชื่นชอบและแนะนำมากที่สุด

	ความพึงพอใจของลูกค้า	2560	2561	2562	2563	เป้าหมาย 2563
	ผลการประเมินความชื่นชอบของลูกค้าของทีเอ็มบี (Net Promoter Score: NPS)	58	54	57	61	65

ความท้าทายหลักในปี 2563 ได้แก่ การแนะนำลูกค้าของทีเอ็มบีและธนาคารธนาคารให้คุ้นเคยกับธนาคารหลังจากการรวมกิจการ ดังที่ได้กล่าวไปแล้วในบทการบูรณาการเป็นหนึ่งเดียว การให้บริการสาขาร่วมถือเป็นปัจจัยหลักที่จะช่วยให้ลูกค้าเปลี่ยนผ่านไปสู่ธนาคารใหม่อย่างราบรื่นที่สุด โดยตั้งแต่เริ่มให้บริการสาขาร่วม ธนาคารได้ติดตามและวัดผลการดำเนินงานของสาขาร่วมทุกแห่งผ่านการรายงานประจำเดือนให้กับคณะกรรมการบริหารที่ดูแลทางด้านการบริการลูกค้าและประสบการณ์ของลูกค้า ทั้งนี้ ธนาคารได้ใช้ NPS เป็นดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานของสาขาร่วม ซึ่งผลอยู่ที่ร้อยละ 62.3 เป็นไปตามเป้าหมายที่ร้อยละ 60 อย่างไรก็ตาม แม้บางสาขาจะได้รับผลการประเมิน NPS ที่เป็นที่น่าพึงพอใจ บางสาขายังต้องอาศัยความสนับสนุนเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ธนาคารเชื่อว่าธนาคารต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เราจึงรับฟังข้อคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งยังเข้าสัมภาษณ์ผู้จัดการสาขา และได้ให้บุคคลแฝงตัวเป็นลูกค้าเข้าไป

ใช้บริการเพื่อทำความเข้าใจต้นตอของปัญหาและทำงานร่วมกันทั้งห่วงโซ่คุณค่าเพื่อแสวงหาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด ทั้งนี้ ธนาคารกำลังปรับปรุงเพื่อลดช่องว่างในวัฒนธรรมการบริการ เช่น มาตรฐานการให้บริการในทุกช่องทาง เส้นทางของผู้นับถือหลัก การปรับดัชนีชี้วัด และการวัดผลการดำเนินงาน

ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการปรับปรุงการบริการข้อร้องเรียน ในปี 2563 โดยธนาคารเชื่อว่าการบริการข้อร้องเรียนเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของการบริการลูกค้า ที่ช่วยให้ธนาคารสามารถเข้าใจข้อคิดเห็นเชิงลึกและเข้าใจผลการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์และบริการและสามารถปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้าได้ ทั้งนี้ ในปี 2563 ธนาคารได้กำหนดเป้าหมายดัชนี ประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experience Index: CX Index) ในการจัดการข้อร้องเรียนไว้ที่ร้อยละ 80 ซึ่งผลจากความมุ่งมั่นในการปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้า ทำให้ผลการดำเนินงานในส่วนลูกค้าบุคคลอยู่ที่ร้อยละ 75 และในส่วนลูกค้าธุรกิจอยู่ที่ร้อยละ 81

ในการเตรียมพร้อมธนาคารหลังจากการรวมกิจการที่มีฐานลูกค้าขยายเพิ่มขึ้นเป็น 10 ล้านราย ธนาคารได้ปรับปรุงการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้มีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพตลอดกระบวนการ โดยตลอดการดำเนินการ ธนาคารได้เห็นถึงการพัฒนาที่ดีขึ้นในด้านการประเมินผลหลัก เช่น อัตราการละทิ้ง ซึ่งวัดจากการที่ลูกค้าวางสายก่อนที่พนักงานจะสามารถตอบคำถามหรือข้อกังวลของลูกค้าได้ และข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service-Level Agreements: SLA) ซึ่งวัดความเร็วในการแก้ปัญหาที่ลูกค้าร้องเรียนเข้ามา ทั้งนี้ ในปี 2563 อัตราการละทิ้งของธนาคารอยู่ที่ร้อยละ 4 บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ร้อยละ 5 ในขณะที่ผล SLA อยู่ที่ร้อยละ 72 เพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัดจากร้อยละ 64 ในปี 2562 แต่ยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ร้อยละ 80 ได้ อย่างไรก็ตาม ตัวเลขดังกล่าวเหล่านี้แสดงให้เห็นความมุ่งมั่นในการปรับปรุงและพัฒนาบริการในภาพรวมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถตอบสนองลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น



ในปี 2563 ธนาคารยังได้ปรับปรุงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบด้วยการนำเสนอโครงสร้างแนวทางการป้องกัน 3 ชั้นในการจัดการข้อร้องเรียนและได้มอบหมายงานให้กับหน่วยงานเฉพาะเพื่อให้เกิดการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม

แนวทางการป้องกัน 3 ชั้นในการจัดการข้อร้องเรียน



ผู้รับผิดชอบในแนวนำจัดการข้อร้องเรียนทั่วไปที่สามารถแก้ไขได้โดยจุดติดต่อแรก



ผู้รับผิดชอบระดับแรกจัดการข้อร้องเรียนที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ต้องการข้อมูล และทักษะมากขึ้น และต้องมีการขออนุญาต



ผู้รับผิดชอบระดับที่สองจัดการข้อร้องเรียนที่มีระดับความไม่พอใจสูงหรือเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงของบริการในระดับรุนแรง เช่น การฉ้อโกง การละเมิดข้อมูล หรือปัญหาทางด้านกฎหมาย

การลงคะแนนข้อร้องเรียนในระบบเป็นส่วนประกอบที่มีความสำคัญยิ่งในการจัดการข้อร้องเรียนเนื่องจากการให้ข้อมูลที่ช่วยให้สามารถติดตามผลการดำเนินงานและจัดทำรายงานวิเคราะห์ได้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการรับฟังข้อคิดเห็นของลูกค้าที่จะช่วยลดจำนวนข้อร้องเรียนในอนาคต ทั้งนี้ ในระหว่างการปรับปรุงกระบวนการ ธนาคารได้ดำเนินการปรับปรุงขั้นตอนการลงคะแนนข้อร้องเรียนให้เป็นระบบมากขึ้นด้วยการเพิ่มเกณฑ์ต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อปัญหาของลูกค้า โดยเกณฑ์ต่างๆ เหล่านี้ช่วยให้พนักงานสามารถคัดกรองข้อร้องเรียนประเภทต่างๆ ลงคะแนนข้อร้องเรียน

ในระบบ และดำเนินการจัดการตามกระบวนการได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้ เกณฑ์ต่างๆ ที่ได้เพิ่มขึ้นมาใหม่นี้ ยังช่วยให้ธนาคารสามารถแยกได้ว่าองค์ประกอบใดก่อให้เกิดข้อร้องเรียนและองค์ประกอบใดไม่เกี่ยวข้อง

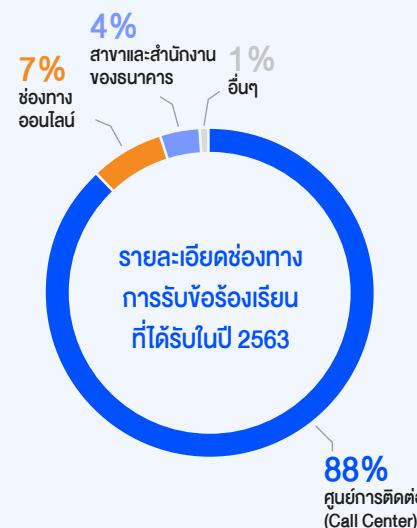
นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ดำเนินการเพิ่มเมนูการร้องเรียนใน TMB Smart Queue ณ กว่า 400 สาขา ทั้งสาขาของทีเอ็มบี และสาขาร่วม ซึ่งช่วยให้พนักงานสาขาสามารถติดตามและบันทึกข้อร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางสาขาเข้าสู่ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ได้ ทั้งยังช่วยปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้าที่สาขา

ของธนาคารอีกด้วย ด้วยระบบงานใหม่นี้ ลูกค้าที่ใช้การต่อคิวเพื่อร้องเรียนจะสามารถใช้บริการเคาน์เตอร์ที่ว่างถัดไปได้ ทั้งเคาน์เตอร์แบบยืนและเคาน์เตอร์แบบนั่ง โดยหลังจากการทดลองระบบ พบว่าการให้บริการจากเคาน์เตอร์ยืนไม่มีความสะดวกสบาย เนื่องจากมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ธนาคารจึงได้ปรับให้ลูกค้าที่ต่อคิวเพื่อร้องเรียนรับบริการจากเคาน์เตอร์นั่งเท่านั้น

เพื่อการให้บริการลูกค้าและการจัดการข้อร้องเรียนที่ยั่งยืน ธนาคารได้เปลี่ยนกลยุทธ์สำหรับแคมเปญส่งเสริมการตลาด โดยเน้นออกแต่ละแคมเปญโดยแบ่งระยะแผนการมุ่งไปที่ลูกค้าทั้งหมดในคราวเดียว เพื่อป้องกันจำนวนผู้ใช้บริการล้นทะลัก ซึ่งการปรับเปลี่ยนดังกล่าวช่วยให้พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างเหมาะสม และธนาคารสามารถรักษาคุณภาพของการให้บริการได้



ในปี 2563 จำนวนข้อร้องเรียนลดลง **5%** จากผลการดำเนินงานปี 2562



ประเด็นหลักของการร้องเรียน ได้แก่:

- ปัญหาทางเทคนิคเกี่ยวกับตู้เอทีเอ็มหรือตู้ฝากเงิน
- การให้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนกับลูกค้า (ไม่ใช่กรณีของการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม)
- ผลิตภัณฑ์ เช่น เงินฝากออมทรัพย์และเงินฝาก

รายชื่อสถาบัน / หน่วยงานที่ลูกค้าลงคะแนนร้องเรียนทั้งทางตรงหรือทางอ้อม:

- ธนาคารแห่งประเทศไทย
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ

ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และสังคม

ทีเอ็มบียึดมั่นในหลักการการเงินที่ยั่งยืนโดยเล็งเห็นถึงความสำคัญของมิติที่นอกเหนือไปกว่ามูลค่าทางการเงิน พร้อมมุ่งมั่นบริหารจัดการและลดผลกระทบจากความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance (ESG) risks) ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันว่าธนาคารจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าโดยที่ไม่ลดหย่อนความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อสิ่งแวดล้อมหรือสังคม ซึ่งธนาคารมีแรงบันดาลใจที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลงที่แท้จริงให้กับสังคม ด้วยการสร้างคุณค่าเชิงบวกผ่านการให้สินเชื่อ โครงการไฟ-ฟ้า และมูลนิธิทีเอ็มบี

การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ

ธนาคารส่งเสริมการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและยั่งยืนผ่านการประเมินผลกระทบระยะยาวด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลของลูกค้า ซึ่งกระบวนการนี้ทำให้ลูกค้าเข้าใจมาตรฐานและจุดยืนของธนาคารเพิ่มมากขึ้น ทั้งยังเป็นการเตรียมความพร้อมให้ลูกค้าทุกกลุ่มทราบถึงประเด็นด้านความยั่งยืนที่เฉพาะเจาะจงกับกลุ่มอุตสาหกรรมของลูกค้า

ธนาคารได้ปรับปรุงนโยบายความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental and Social Responsibility (ESR) Policy) อย่างมีนัยสำคัญตามแนวทางการดำเนินการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบของสมาคมธนาคารไทย ปี 2562 เพื่อให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติในประเทศและยังได้นำแนวปฏิบัติ กรอบการดำเนินงาน และมาตรฐานสากลมาประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อของธนาคารและการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยแนวปฏิบัติ กรอบการดำเนินงาน และมาตรฐานเหล่านี้มีความสำคัญต่อธนาคารอย่างมาก เนื่องจากธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะกำหนดและสร้างอนาคตที่ยั่งยืนที่ตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของสังคมไทย รวมทั้งตอบสนองต่อความมุ่งมั่นระดับโลก อาทิ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ และความตกลงปารีส โดยนโยบายความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมฉบับปรับปรุงได้สะท้อนบทบาทของธนาคารในการที่จะส่งเสริมการให้สินเชื่ออย่างยั่งยืนเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้วยการตั้งวัตถุประสงค์และวางแนวปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับการประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม และผลกระทบจากกิจกรรมการให้สินเชื่อของธนาคาร โดยมีหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการพิจารณาเพื่ออนุมัติสินเชื่อ ขึ้นอยู่กับระดับความเสี่ยง ได้แก่ Relationship Manager (RM), ESR Officer, บริหารความเสี่ยงสินเชื่อธุรกิจ และคณะกรรมการสินเชื่อ



รายการสินเชื่อต้องห้าม
ครอบคลุม
27 กิจกรรมทางธุรกิจ

แนวปฏิบัติสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะ

จำนวน **5** อุตสาหกรรม



• เครื่องดื่มแอลกอฮอล์



• อาวุธ



• วัสดุกับมันตรังสี



• ยาสูบ



• กรัฟฟิคอร์รัปชันชาติ พลังงาน และสารเคมี



100%

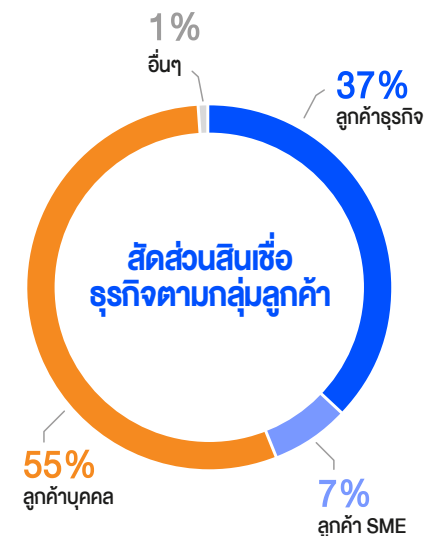
ของสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่
และ SME ปฏิบัติตามนโยบาย ESR



ธนาคารจะงดการให้สินเชื่อโครงการ
โรงไฟฟ้าถ่านหินโครงการใหม่



ธนาคารจะงดการให้สินเชื่อ
อุตสาหกรรมยาสูบภายในปี 2566*



จำนวนคำขอสินเชื่อใหม่

จำนวนคำขอสินเชื่อ
ที่เข้าสู่การพิจารณาประจำปี

แบบสอบถามทั่วไป

1,300

3,169

แบบสอบถามเฉพาะกลุ่มอุตสาหกรรม

86

411

* ไม่รวมถึงห่วงโซ่อุปทานทั้งหมดของอุตสาหกรรมยาสูบ โดยเฉพาะลูกค้าที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับธุรกิจยาสูบอย่างมีนัยสำคัญ (เช่น ธุรกิจค้าปลีกที่จำหน่ายยาสูบ หรือบริษัทขนส่งและผลิตบรรจุภัณฑ์)

นโยบายความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

การคัดกรอง
(รายการสินค้าต้องห้าม)การตรวจสอบด้านสิ่งแวดล้อม
และสังคม

การพิจารณาอนุมัติ



การควบคุมและติดตาม



การรายงาน



รายการสินค้าต้องห้าม

สวัสดิภาพสัตว์

- การค้าสัตว์ป่าและ/หรือผลิตภัณฑ์จากสัตว์ป่าที่ขัดต่อกฎหมายหรือระเบียบของประเทศ
- การค้าสัตว์ป่าหรือผลิตภัณฑ์จากสัตว์ป่าที่ขัดต่อกฎหมายหรือระเบียบของประเทศ
- การค้าสัตว์ป่าหรือผลิตภัณฑ์จากสัตว์ป่าที่ขัดต่อกฎหมายหรือระเบียบของประเทศ
- การค้าสัตว์ป่าหรือผลิตภัณฑ์จากสัตว์ป่าที่ขัดต่อกฎหมายหรือระเบียบของประเทศ
- การค้าสัตว์ป่าหรือผลิตภัณฑ์จากสัตว์ป่าที่ขัดต่อกฎหมายหรือระเบียบของประเทศ
- การค้าสัตว์ป่าหรือผลิตภัณฑ์จากสัตว์ป่าที่ขัดต่อกฎหมายหรือระเบียบของประเทศ
- การค้าสัตว์ป่าหรือผลิตภัณฑ์จากสัตว์ป่าที่ขัดต่อกฎหมายหรือระเบียบของประเทศ
- การค้าสัตว์ป่าหรือผลิตภัณฑ์จากสัตว์ป่าที่ขัดต่อกฎหมายหรือระเบียบของประเทศ
- การค้าสัตว์ป่าหรือผลิตภัณฑ์จากสัตว์ป่าที่ขัดต่อกฎหมายหรือระเบียบของประเทศ
- การค้าสัตว์ป่าหรือผลิตภัณฑ์จากสัตว์ป่าที่ขัดต่อกฎหมายหรือระเบียบของประเทศ

เหมืองถ่านหิน

- กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเหมืองถ่านหิน NEW

Controversial weapons

- Controversial Weapons ครอบคลุมถึงทุ่นระเบิดต่อต้านบุคลากร (Anti-personnel Landmines) ระเบิดลูกปราย (Cluster Munitions) อาวุธชีวภาพและอาวุธเคมี ยูเรเนียม ด้อยสมรรถนะและอาวุธจากพลูโตเนียม (Depleted Uranium or Plutonium Weapons) และอาวุธนิวเคลียร์ (Nuclear Weapons) หรือองค์ประกอบที่สำคัญ (Key Components)
- อาวุธที่ส่งไปยังประเทศที่มีข้อใน UN/EU Embargo NEW

พลังงาน

- พลังงานนิวเคลียร์
- ทรายน้ำมัน NEW
- โรงไฟฟ้าถ่านหิน (สินค้าโครงการถ่านหิน) NEW

การประมง

- การประมงแบบวนลอย ที่มีความยาววนเกินกว่า 2.5 กิโลเมตร
- การใช้ระเบิดหรือสารพิษสำหรับการจับสัตว์น้ำ NEW

ป่าไม้

- การค้าไม้ป่าดิบชื้นปฐมภูมิ
- การผลิตหรือการค้าไม้หรือผลผลิตจากป่าที่ไม่มีการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน
- พื้นที่ที่อยู่ในเขตหรือพื้นที่เกี่ยวกับพื้นที่คุ้มครองของประเทศ
- การตัดไม้ทำลายป่าและการเผาป่าดิบชื้น NEW

การพนัน

- การพนัน คาสิโนและกิจการอื่นๆ ในลักษณะเดียวกัน

พันธุวิศวกรรม

- การคิดแปลงพันธุกรรมที่ทำในมนุษย์
- การคิดแปลงพันธุกรรมที่ทำในพืชและ/หรือสัตว์ที่อาจเป็นอันตรายต่อมนุษย์หรือเป็น

Materials

- การผลิต/การค้าผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ขัดต่อกฎหมายหรือระเบียบของประเทศไทย หรือขัดต่ออนุสัญญา/ข้อตกลงในระดับสากล หรือขัดต่อรายการต้องห้ามในระดับสากล เช่น สารเคมีที่ใช้ในการกำจัดแมลง สารเคมีกำจัดวัชพืช สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน (Ozone Depleting Substances: ODS) สารพีซีบี (Polychlorinated Biphenyl: PCB)
- การผลิตหรือการค้าแร่ใยหินที่ไม่ได้ฝังตัวอยู่ในวัสดุอื่น (Unbounded Asbestos Fibers) ไม่ครอบคลุมการจัดซื้อแร่ใยหินที่ผสมในกระเบื้อง/หลังคาซีเมนต์ที่มีส่วนผสมแร่ใยหิน น้อยกว่าร้อยละ 20

สื่อลามกอนาจาร

- สื่อลามกอนาจาร การค้าประเวณี และอุตสาหกรรมความบันเทิงสำหรับผู้ใหญ่
- พื้นที่คุ้มครอง
- กิจกรรมที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือเสื่อมโทรมของพื้นที่คุ้มครองหรือพื้นที่ที่อยู่อาศัยที่มีความเปราะบาง ได้แก่ แหล่งมรดกโลกขององค์การยูเนสโกพื้นที่คุ้มครอง (UNESCO World Heritage Sites Protected areas) อนุสัญญาแรมซาร์ว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำ (Ramsar Convention on Wetlands) และพื้นที่ที่มีคุณค่าด้านการอนุรักษ์สูง (High Conservation Value Forest) NEW

ประเด็นพิจารณาด้าน
สิ่งแวดล้อมและสังคม

- สิ่งแวดล้อม
- สิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน
- การครอบครองที่ดินและการอพยพ โดยไม่สมัครใจ
- สุขภาพ ความปลอดภัย และความมั่นคงของชุมชน
- ชนพื้นเมือง
- มรดกทางวัฒนธรรม

แนวปฏิบัติสำหรับ
อุตสาหกรรมเฉพาะ

- การป้องกัน/อาวุธ
- ทรัพยากรธรรมชาติ พลังงาน และสารเคมี
- การผลิต/การค้าเครื่องดับเพลิงแก๊ส
- การผลิต/การค้ายาสูบ
- การผลิต/การค้าวัสดุกันน้ำตรงสี่



การเงินที่ยั่งยืน

ยิ่งไปกว่าการเป็นผู้สนับสนุนและผู้ให้บริการทางการเงิน ธนาคารยังมีบทบาทเชิงรุกสำคัญในการสนับสนุนลูกค้าที่ต้องการพัฒนาโมเดลธุรกิจที่ยั่งยืน ซึ่งโมเดลธุรกิจเหล่านี้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งลูกค้าและสังคมโดยไม่กระทบต่อผลกำไรของธนาคาร โดยธนาคารได้เสนอสินเชื่อ ESG ให้กับลูกค้าในรูปแบบของพันธบัตรสีเขียวเพื่อสนับสนุนโครงการพลังงานแสงอาทิตย์ โครงการพลังงานชีวภาพ และโครงการจัดการของเสีย อีกทั้งยังให้สินเชื่อที่ส่งเสริมความยั่งยืนโดยคิดอัตราดอกเบี้ยตามผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของลูกค้าซึ่งประเมินจากเกณฑ์ด้านสังคมหรือสิ่งแวดล้อม โดยจะมีการตั้งเป้าหมายด้านความยั่งยืนล่วงหน้า ทั้งนี้ บริษัทที่บรรลุเป้าหมายจะได้รับผลตอบแทน เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย



สินเชื่อสีเขียวที่อนุมัติในปี 2563 มีมูลค่า

2,540

ล้านบาท

เทียบกับเป้าหมาย

750

ล้านบาท



สินเชื่อสิ่งก่อสร้างโครงการพลังงานหมุนเวียนมูลค่า

690

ล้านบาท

มีกำลังการผลิตรวม

25

เมกะวัตต์

ในปี 2563

สินเชื่อสีเขียว

ทีเอ็มบีได้เสนอสินเชื่อมูลค่า 690 ล้านบาทเพื่อสนับสนุนบริษัท อิมแพค โซลาร์ จำกัด ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการติดตั้งโซลาร์รูฟท็อปชั้นนำของประเทศไทยเพื่อก่อสร้างและดำเนินโครงการระบบไฟฟ้าโซลาร์รูฟท็อปขนาด 25 เมกะวัตต์ที่สวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ ซึ่งนับเป็นโครงการรูฟท็อประดับอุตสาหกรรมแห่งแรกของประเทศไทย

โครงการพลังงานแสงอาทิตย์ที่พัฒนาและดำเนินการโดยบริษัท อิมแพค โซลาร์ จำกัด เป็นโครงการที่ช่วยให้ผู้รับซื้อไฟฟ้าในเชิงพาณิชย์และอุตสาหกรรม (Commercial & Industrial: C&I)

สามารถเข้าถึงแหล่งพลังงานสะอาดที่เชื่อถือได้ในราคาที่ต่ำกว่าไฟฟ้าจากโรงจ่าย เป็นการปรับปรุงความน่าเชื่อถือของพลังงานเมื่อเกิดการหยุดชะงักของโรงจ่ายไฟฟ้า และยังช่วยให้ลูกค้ามุ่งความสำคัญไปที่กิจกรรมหลักของธุรกิจ โดยที่ยังสามารถบรรลุเป้าหมายการลดการปล่อยคาร์บอนและเป้าหมายความยั่งยืนได้ ทั้งนี้ตลาดพลังงานแสงอาทิตย์มีแนวโน้มเติบโตสูงต่อเนื่องในอนาคต เนื่องมาจากข้อบังคับด้านพลังงานที่เข้มงวดขึ้นของลูกค้าและโอกาสในการลดต้นทุนจากการใช้พลังงานแสงอาทิตย์

ทีเอ็มบีได้ขยายการให้สินเชื่อสีเขียวเพิ่มขึ้นโดยให้สินเชื่อมูลค่า 1.5 พันล้านบาทแก่โครงการสีเขียวระยะยาวของบริษัท คอนสแตนท่อนเนอร์จี ซึ่งเป็นผู้ผลิตไฟฟ้าหมุนเวียนโดยเงินทุนจะถูกนำไปใช้จ่ายขยายพอร์ตโฟลิโอที่เกี่ยวข้องกับโครงการพลังงานแสงอาทิตย์สำหรับลูกค้าเชิงพาณิชย์และอุตสาหกรรม (C&I) ขั้นนำในประเทศไทยโดยข้อตกลงนี้เป็นหนึ่งในธุรกรรมสำคัญด้านพลังงานหมุนเวียนและเป็นหนึ่งในข้อตกลงเชิงพาณิชย์และอุตสาหกรรม (C&I) ที่ใหญ่ที่สุดในอาเซียนในปี 2563

สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน



107

ล้านบาท

สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของมิตรผล

สินเชื่อธุรกิจ SME ที่สร้างผลกระทบเชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

ธนาคารได้ให้สินเชื่อธุรกิจ SME ที่สร้างผลกระทบเชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเป็นมูลค่ากว่า 319 ล้านบาท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้สนับสนุนบุคลากรทางการแพทย์ เช่น แพทย์รักษาโรคทั่วไป กทันตแพทย์ และสัตวแพทย์ ที่ต้องการเงินทุนเพื่อสร้างหรือปรับปรุงคลินิกและการให้บริการทางการแพทย์แก่ชุมชนท้องถิ่นในประเทศไทยกว่า 126 แห่ง ใน 47 จังหวัด ซึ่งในพื้นที่ส่วนใหญ่ของประเทศไทยนั้น ค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนมีราคาสูงและทรัพยากรทางสาธารณสุขไม่เพียงพอ จึงทำให้การเข้าถึงบริการทางการแพทย์เป็นไปได้ยาก ดังนั้น ธนาคารจึงมีความมุ่งมั่นที่จะทำจิตความท้าทายทางการเงินที่แพทย์ในชนบทต้องเผชิญ เพื่อช่วยให้แพทย์สามารถให้การรักษาประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างราบรื่น



คลินิก

126

แห่ง ใน

47

จังหวัด

ได้รับการพัฒนาจากสินเชื่อธุรกิจ SME ที่สร้างผลกระทบเชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

สินเชื่อธุรกิจที่สร้างผลกระทบเชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม



1,650

ล้านบาท

สำหรับการก่อสร้างโรงงานผลิตเม็ดพลาสติกหมุนเวียน

ในปี 2563 ธนาคารได้ให้สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability-linked loan) แก่มิตรผล เพื่อสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับความร่วมมือที่มีร่วมกันมายาวนาน โดยคิดอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของมิตรผลในการส่งเสริมการตัดอ้อยโดยไม่เผา การเผาอ้อยนับเป็นปัญหาของอุตสาหกรรมอ้อยในระดับโลก เนื่องจากเป็น การสร้างก๊าซเรือนกระจกและมลพิษที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัยของประชาชน โดยนอกเหนือจากกฎหมายและบทลงโทษที่บังคับใช้โดยภาครัฐ ธนาคารได้มีส่วนร่วมเสริมแรงเชิงบวกในการผลักดันการปลูกอ้อยอย่างยั่งยืนผ่านการให้สินเชื่อ ซึ่งความร่วมมือนี้ทำให้ธนาคารและมิตรผลได้ร่วมกันแก้ปัญหาด้านการเข้าถึงทางการเงิน คุณภาพชีวิตทางการเงิน และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศไปพร้อมกัน



นอกจากนี้ธนาคารได้สนับสนุนสินเชื่อมูลค่ากว่า 1,650 ล้านบาท ให้กับบริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) สำหรับการก่อสร้างโรงงานผลิตเม็ดพลาสติกหมุนเวียนคุณภาพสูงชนิด rPET และ rHDPE ในปี 2563 ซึ่งจะพร้อมผลิตเชิงพาณิชย์ในปี 2564 โครงการดังกล่าวจะช่วยเหลือประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร ลดการเกิดของเสีย และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามแผนกลยุทธ์ระยะยาวของบริษัทฯ ด้านเศรษฐกิจหมุนเวียน อีกทั้งยังสอดคล้องกับนโยบายการเงินที่ยั่งยืนของธนาคารที่สนับสนุนการให้สินเชื่อที่ช่วยสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม



ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของธนาคาร



ทีเอ็มบีตั้งเป้าหมายในการลดการใช้ทรัพยากรและได้ริเริ่มโครงการเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2563 ธนาคารสามารถลดความเข้มข้นของการใช้ไฟฟ้าได้ร้อยละ 30.5 และลดความเข้มข้นของการใช้น้ำได้ร้อยละ 29.7 อาคารสำนักงานใหญ่ ซึ่งบรรลุเป้าหมายรายปีที่ตั้งไว้ที่ร้อยละ 5.0 เมื่อเทียบกับปี 2562 โดยคิดเป็นผลประหยัด 11 ล้านบาทเทียบกับปีก่อนหน้า นอกจากนี้ยังสามารถลดปริมาณการใช้กระดาษในปี 2563 ได้ถึงร้อยละ 14.2 จากปี 2562 ซึ่งการลดการใช้ทรัพยากรได้เป็นปริมาณมากนี้เป็นผลมาจากนโยบายที่ให้พนักงานทำงานที่บ้าน เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แต่อย่างไรก็ตาม การปรับปรุงระบบทำความเย็นและโครงการประหยัดน้ำก็มีส่วนสำคัญที่ช่วยให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายปี 2563 ได้

การใช้ไฟฟ้า (สำนักงานใหญ่) (MWh)



การใช้กระดาษ (ตัน)



การใช้น้ำ (สำนักงานใหญ่) (ลูกบาศก์เมตร)



การพัฒนาสังคม

การรวมธุรกิจของทีเอ็มบีและธนาคารธนชาตนำมาซึ่งโอกาสที่ดีในการสร้างความเปลี่ยนแปลงให้กับสังคมตามปรัชญาของธนาคาร ด้วยการสนับสนุนและส่งเสริมการสร้างผลกระทบเชิงบวกให้กับสังคม ผ่านโครงการไฟ-ฟ้า

โครงการไฟ-ฟ้าเพื่อชุมชน 30 โครงการ ประชาชนได้รับประโยชน์กว่า

27,000 คน



>50,000 คน

เด็กและเยาวชนกว่า 50,000 คน มาใช้บริการศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้า

2,360

พนักงานกว่า 2,360 คน จากทีเอ็มบี และธนาคาร เข้าร่วมโครงการไฟ-ฟ้าเพื่อชุมชน

ไฟ-ฟ้า เพื่อเยาวชน

ทีเอ็มบียังคงให้การสนับสนุนเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสผ่านศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้าทั้ง 5 แห่ง ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการสร้างแรงบันดาลใจและการค้นพบศักยภาพในตัวเองให้กับเด็กและเยาวชน ผ่านกิจกรรมสร้างสรรค์ศิลปะและพัฒนาทักษะการใช้ชีวิต โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น ทั้งนี้ ในปี 2563 ด้วยสถานการณ์โควิด-19 ในช่วงไตรมาสที่ 2 และ 3 ทำให้กิจกรรมด้านศิลปะและพัฒนาทักษะการใช้ชีวิตกว่าร้อยละ 80 ต้องย้ายไปจัดในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและสามารถสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเด็กและเยาวชนในโครงการไฟ-ฟ้า ครูผู้สอน และเจ้าหน้าที่โครงการ

ทุกวันพุธและศุกร์ ตลอดเดือนมิถุนายน ศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้าที่สมุทรปราการและประจวบคีรีขันธ์ได้เปลี่ยนรูปแบบไปเป็นศูนย์การแบ่งปันข้อมูลชั่วคราว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนใช้เวลาว่างที่บ้านให้เกิดประโยชน์ในช่วงวิกฤตโควิด-19 ทั้งนี้ มีเด็กและเยาวชนกว่า 100 คนในชุมชนเข้ามาและรับสื่อการเรียนรู้เพื่อนำไปศึกษาเองที่บ้านโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ โครงการดังกล่าวได้ช่วยให้เด็กและเยาวชนได้ใช้เวลาว่างในช่วงที่โรงเรียนปิดทำการให้เกิดประโยชน์ ทั้งยังช่วยลดภาระทางการเงินให้กับครอบครัวอีกด้วย

งานนิทรรศการผลงานศิลปะและการแสดง FAI-FAH ART FEST 2020



FAI-FAH Art Fest 2020 นิทรรศการศิลปะและการแสดงของเด็กไฟ-ฟ้า ในปีนี้ได้ถูกจัดขึ้นในตอนที่มีชื่อว่า “Help Kids Make REAL Change” สอดคล้องกับปรัชญาของธนาคาร ซึ่งจุดมุ่งหมายของการจัดกิจกรรมประจำปีนี้ ก็เพื่อเฉลิมฉลองแนวคิด Make REAL Change ของเด็กและเยาวชนจากโครงการไฟ-ฟ้าจากทั้ง 5 ศูนย์เรียนรู้ และเพื่อสร้างแรงบันดาลใจและการมีส่วนร่วมกับพนักงานอาสาสมัครจากทีเอ็มบีและธนาคารธนชาต ตลอดจนผู้สนใจทั่วไป โดยในงานมีการจัดจำหน่ายผลงานศิลปะและผลิตภัณฑ์ของเด็กๆ และชุมชน ซึ่งช่วยให้สามารถระดมเงินกว่า 150,000 บาท เพื่อนำไปมอบให้กับโครงการการกุศลต่อไป

2 ZERO HUNGER



3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING



4 QUALITY EDUCATION



8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



ไฟ-ฟ้าเพื่อชุมชน

ภายใต้ธีม ONE Volunteer Spirit ธนาคารได้ส่งเสริมให้พนักงานทั่วประเทศเข้าร่วมตอบแทนสังคมผ่านโครงการไฟ-ฟ้าเพื่อชุมชน โดยได้จัดโครงการกว่า 30 โครงการ มีอาสาสมัครพนักงานทีเอ็มบีและธนาคารรวมกว่า 2,000 คน นำทักษะและองค์ความรู้ไปช่วยกันเปลี่ยนเพื่อชุมชนดีขึ้น ตัวอย่างโครงการ ได้แก่

ใจเต็มชายทุ่ง บ้านสำพันตา จังหวัดปราจีนบุรี

โครงการมุ่งช่วยเหลือให้ชาวบ้านที่หมู่บ้านสำพันตา จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวนา ได้มีรายได้เสริมนอกฤดูปลูกข้าว โดยมีวัตถุประสงค์ในการยกระดับโครงการและเพิ่มประสิทธิภาพและรายได้ อาสาสมัครจากทีเอ็มบีและธนาคาร จึงได้ช่วยให้ความรู้แก่ชาวบ้านเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการผลิต การขาย และการตลาด รวมไปถึงการออกแบบและการบรรจุภัณฑ์อย่างเป็นระบบ ซึ่งการปรับปรุงกระบวนการดังกล่าวจะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า ทำให้ชาวบ้านมีรายได้เพิ่มมากขึ้น มีชาวบ้านกว่า 50 คน เข้าร่วมโครงการ สามารถเพิ่มรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 3,000 บาทต่อคน ทั้งนี้ ชาวบ้านยังอยู่ระหว่างการปรับปรุงฟาร์มเปิดเพื่อที่จะได้ไม่ต้องพึ่งพาวัตถุดิบไปเปิดจากภายนอก นอกจากนี้ ยังได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เช่น น้ำพริกใจเต็ม เพื่อเพิ่มรายได้อีกด้วย

ยาสระผมออร์แกนิกโดยชุมชนเคหสถานภาคภูมิใจ กรุงเทพฯ

ชุมชนเคหสถานภาคภูมิใจเป็นหนึ่งในหลายชุมชนในกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบอย่างหนักจากสถานการณ์โควิด-19 โดยความท้าทายหลักของชุมชนซึ่งมีกว่า 120 ครอบครัวกำลังยากลำบาก คือความสามารถที่จำกัดในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ยั่งยืนเพื่อช่วยเพิ่มรายได้ในช่วงวิกฤต อาสาสมัครจากทีเอ็มบีและธนาคารจึงได้ช่วยเหลือชาวชุมชนในการระบุผลิตภัณฑ์ที่มีศักยภาพ พัฒนาผลิตภัณฑ์ตลอดจนช่วยพัฒนาทักษะทางด้านบัญชีและการตลาด ผลิตภัณฑ์ยาสระผมภายใต้แบรนด์ “พราว” ซึ่งแปลว่าภาคภูมิใจ จึงได้ถือกำเนิดขึ้นและได้รับการตอบรับที่ดี โดยในปี 2563 ชุมชนได้สร้างรายได้กว่า 100,000 บาท ในระยะเวลา 2 เดือน หลังการออกผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นรายได้เสริมให้กับชุมชน

The Basket ผักเกษตรอินทรีย์วิถีชุมชนสดจากสวนถึงมือคุณ กรุงเทพฯ

The Basket เป็นโครงการผู้ประกอบการเพื่อสังคมที่จัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยความท้าทายหลักที่ทีม The Basket เผชิญคือการพัฒนาระบบบัญชีและการจำหน่ายสินค้าในช่องทางออนไลน์ อาสาสมัครจากทีเอ็มบีและธนาคารจึงได้ใช้ทักษะทางด้านการเงินและการตลาดในการช่วยสนับสนุนและเป็นพี่เลี้ยง ส่งผลให้ The Basket สามารถเพิ่มฐานลูกค้าได้ โดยสามารถเพิ่มจำนวนสมาชิกที่จะรับซื้อผักเป็นรายสัปดาห์และรายเดือน ทั้งนี้ ในปี 2563 จำนวนสมาชิกแฟนเพจ The Basket เพิ่มขึ้นร้อยละ 20 จากปี 2562 ในอนาคต The Basket ยังมุ่งเพิ่มฐานลูกค้าผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ และจะเพิ่มจำนวนเกษตรกรที่ให้ความช่วยเหลือในการหาช่องทางการจำหน่ายสินค้าเกษตรอินทรีย์ในราคาที่ป็นธรรมอีกด้วย

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้สานต่อกิจกรรมเพื่อสังคมอื่นๆ อย่างต่อเนื่องในปี 2563 อาทิ

ทีเอ็มบีและธนาคาร จัดพิธีถวายผ้าพระกฐินพระราชทาน จังหวัดนครสวรรค์

ในปี 2563 ทีเอ็มบีและธนาคาร ได้รับพระมหากรุณาธิคุณ จากพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานผ้าพระกฐินให้ เพื่อน้อมถวายแด่พระสงฆ์จำพรรษากาลถ้วนไตรมาส ณ วัดวรนาถบรรพต พระอารามหลวงในพระอุปถัมภ์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยธนาคารได้รับพระราชทานผ้าพระกฐินให้เป็นปีที่ 14 ติดต่อกัน สำหรับปีนี้ เป็นปีที่พิเศษอีกปีหนึ่งที่มีลูกค้า คู่ค้าธุรกิจ และประชาชนผู้มีจิตศรัทธาร่วมกันบริจาคเงินกว่า 17.8 ล้านบาท ให้กับวัดวรนาถบรรพต โดยทางวัดได้มอบเงินจำนวนหนึ่งให้กับมูลนิธิสถาบันแสงสว่าง ในพระอุปถัมภ์พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี กรมหมื่นสุทธนารีนาถ จำนวน 5,000,000 บาท เพื่อสนับสนุนการสร้างอาคารเรียนสำหรับเด็กพิเศษ พร้อมมอบเครื่องช่วยหายใจ โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์ และโรงพยาบาลพุทธชินราช จังหวัดพิษณุโลก

งานกาชาดประจำปี 2563

ด้วยสถานการณ์โควิด-19 ทำให้ในปี 2563 ได้มีการพัฒนารูปแบบการจัดงานกาชาดวิถีใหม่ในรูปแบบออนไลน์ ธนาคารได้ช่วยระดมทุนเพื่อสนับสนุนงานกาชาดด้วยการจำหน่ายสลากนำร่องกาชาดไทย 200,000 ฉบับ ผ่านสาขาของทั้งสองธนาคารและบริจาคเงิน 6.5 ล้านบาท ทำให้ทีเอ็มบีกลายเป็นองค์กรที่บริจาคเงินให้กับสภากาชาดไทยสูงสุดอันดับที่ 5 เป็นเวลาหลายปีติดต่อกัน โดยทีเอ็มบีและธนาคารได้นำเสนอรางวัลมากมายให้กับผู้ที่สนใจซื้อสลากนำร่องกาชาดไทยในปี 2563 นี้

บุคลากรของเรา

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะสร้างพนักงานที่เต็มไปด้วยทักษะและพร้อมรับมือกับอนาคตควบคู่ไปกับการสร้างองค์กรให้เป็นสถานที่ทำงานที่ยอมรับความแตกต่างและความหลากหลาย เพื่อให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กร | CARE ที่แสดงให้เห็นถึงการทำงานของธนาคาร ซึ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางตามวิถีการดำเนินงานเพื่อความเป็นเลิศ

TMB

Make REAL Change

บุคลากรของเรา

การรวมพนักงาน

การรวมพนักงานเป็นหนึ่งในหัวใจหลักของแผนการรวมกิจการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเปลี่ยนผ่านทางธุรกิจและการเติบโตในอนาคตอย่างราบรื่น ธนาคารได้ดำเนินการวางแผนกำลังคนโดยได้มีการระบุและประเมินแต่ละตำแหน่งงานตามศักยภาพ สมรรถนะ และการคาดการณ์ตำแหน่งว่าง

ในปี 2563 ธนาคารได้กำหนดวัฒนธรรมองค์กรใหม่ ได้แก่ I CARE เพื่อช่วยวางรูปแบบวิธีการทำงานใหม่ซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของการรวมกิจการ โดยวัฒนธรรมองค์กรใหม่ที่กำหนดโดยผู้บริหารนี้สะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อ ค่านิยมหลัก กลยุทธ์ และจุดแข็งของทั้งสองธนาคาร และส่งผลต่อการตัดสินใจ การบริหารและความคล่องแคล่วว่องไว รวมไปถึงความสามารถในการรวมกิจการ การพัฒนานวัตกรรม และการทำงานเป็นทีมร่วมกัน

การรวมกิจการอาจนำมาซึ่งความวิตกกังวลเกี่ยวกับอนาคตเนื่องด้วยการควบรวมนำมาซึ่งความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญต่อองค์กรและพนักงานซึ่งหากไม่ได้รับความใส่ใจ ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นก็อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการรวมกิจการ การปกป้ององค์กรจึงเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับธนาคารที่เกิดจากการรวมกิจการ เพื่อช่วยในการเตรียมตัวพนักงานจากทั้งสองธนาคารให้พร้อมกับทิศทางธุรกิจและวัฒนธรรมใหม่ ทั้งนี้ ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นยังนำมาซึ่งโอกาสในการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ยอมรับความหลากหลายควบคู่ไปกับโอกาสในการก้าวข้ามปัญหาที่เกิดจากการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีความแตกต่างกันให้กับลูกค้า โดยฝ่ายบริหารได้เข้ามาดูแลการปกป้ององค์กรอย่างใกล้ชิด พร้อมทั้งสื่อสารกับทีมงานเกี่ยวกับการรวมกิจการ ผลกระทบต่อหน้าที่และความรับผิดชอบ และตอบคำถามและข้อกังวลต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ



I CARE CULTURE



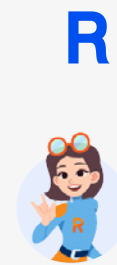
Integrity



Challenge
Status Quo



Agility



Respect



Execution

ปฏิบัติตน
ด้วยความซื่อสัตย์
และสร้างความเชื่อใจ
ในการทำงาน
ร่วมกัน

เรากล้าทำ
ในสิ่งที่แตกต่าง
และท้าทาย
สิ่งที่เคยอยู่เสมอ

มองไปข้างหน้า
เปิดรับ
การเปลี่ยนแปลง
และพร้อมริเริ่ม
สิ่งใหม่ๆ

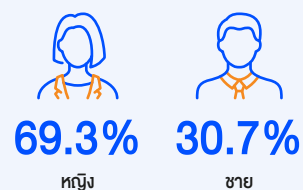
ร่วมมือกัน
ให้ความสำคัญกับ
ความเห็นที่แตกต่าง
และปฏิบัติต่อกัน
อย่างให้เกียรติ

มุ่งหวังผลลัพธ์
ที่ดีที่สุด มีวินัย
ในทุกสิ่งที่เราทำ
และติดตามงานจน
บรรลุผลสำเร็จ

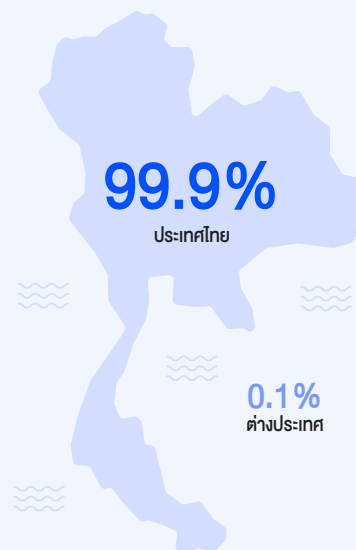


พนักงานรวม **8,838** คน

แบ่งตามเพศ



แบ่งตามพื้นที่

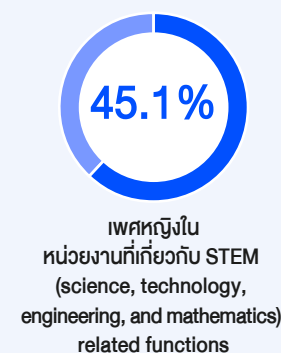
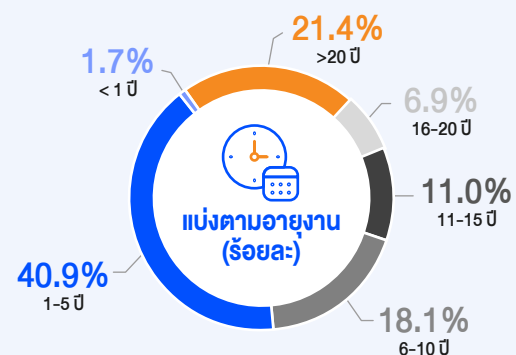


90.7%
ตำแหน่งที่พนักงาน
เข้าบรรจุจากภายใน



1.5%
อัตราการจ้าง
พนักงานใหม่

แบ่งตามสัญชาติ



ความหลากหลาย

การที่พนักงานมีความแตกต่างหลากหลายไม่เพียงแต่จะเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับการทำงานแต่ยังช่วยให้ธนาคารสามารถเข้าใจและตอบสนองต่อความแตกต่างหลากหลายในสังคมสมัยใหม่ในปัจจุบันได้อย่างดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของธุรกิจในปัจจุบัน ธนาคารได้ติดตามผลการดำเนินงานเพื่อรักษาความสมดุลและความหลากหลายของพนักงาน อันเป็นความมุ่งมั่นที่ธนาคาร

ได้ประกาศไว้ในประกาศค่าแถลงการณ์เรื่องความหลากหลาย และการมีส่วนร่วมทั้งนี้พนักงานที่มีความสามารถและมีศักยภาพจะได้รับโอกาสในการเติบโตไปสู่บทบาทผู้นำอย่างเท่าเทียมโดยไม่มีการแบ่งแยกด้วยพื้นฐานทางด้านเพศ ในปี 2563 ธนาคารได้ร่วมประเมินในดัชนีความเท่าเทียมทางเพศของ Bloomberg ซึ่งใช้เกณฑ์ที่ประเมินนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความเท่าเทียมทางเพศ



9.0/10

พนักงานระดับผู้บริหารให้คะแนนโดยเฉลี่ย 9.0 จาก 10 ในเรื่องความพร้อมในการบริหารทีมเพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลง

8.4/10

พนักงานระดับผู้บริหารให้คะแนนโดยเฉลี่ย 8.4 จาก 10 ในเรื่องความพร้อมของทีมในการรับมือกับความเปลี่ยนแปลง

9.0/10

พนักงานระดับผู้บริหารให้คะแนนโดยเฉลี่ย 9.0 จาก 10 ในเรื่องความพร้อมในการก้าวทันกับความเปลี่ยนแปลง

การพัฒนาความสามารถของพนักงาน

การพัฒนาพนักงานบนพื้นฐานความสามารถและสมรรถนะได้ถูกออกแบบขึ้นเพื่อตอบสนองพนักงานระดับต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความสามารถหลักและภาวะการเป็นผู้นำสำหรับพนักงานระดับผู้บริหารระดับต้น ธนาคารมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาทัศนคติในการทำงานร่วมกัน ซึ่งเป็นทัศนคติที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารพนักงานที่มีวัฒนธรรมและวิธีการทำงานแตกต่างกันให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน สำหรับผู้บริหารระดับกลาง จะเน้นไปที่

1) การปลูกฝังทัศนคติในการร่วมมือเพื่อรับความเปลี่ยนแปลงเพื่อบรรลุผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม รวมไปถึงการพัฒนาทีมให้สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้ 2) การเร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับผู้นำเพื่อให้สามารถกระจายวิสัยทัศน์สำหรับอนาคตไปสู่พนักงานและสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่น้อยรับความแตกต่างหลากหลาย โดยได้เริ่มดำเนินโครงการดังกล่าวในปี 2563 ด้วยการพัฒนาผู้บริหารระดับต้น ซึ่งคาดว่าจะบรรลุผลสำเร็จโครงการในปี 2564 โดยคาดการณ์กลุ่มเป้าหมายที่พนักงาน 3,000 คน



ชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย
(ชั่วโมงต่อคนต่อปี)

	2560	2561	2562	2563	เป้าหมาย 2563
	27	38	35	18	40

TMB HACKATHON 2020



ธนาคารจัดกิจกรรม TMB HACKATHON ขึ้นทุกปีเพื่อให้พนักงานที่มาจากต่างหน่วยงาน ได้มีโอกาสช่วยกันระดมความคิด มองหาไอเดียและโซลูชันใหม่ๆ สำหรับลูกค้า กิจกรรมดังกล่าวได้ช่วยให้ผู้เข้าแข่งขันได้ทำความเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าและร่วมระดมสมองเพื่อหาโซลูชันแก้ปัญหา พัฒนาค้นคว้าแบบภายในระยะเวลา 2 วัน หัวข้อสำหรับปี 2563 คือการสร้างชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้นให้กับลูกค้า โดยในปีนี้มีพนักงานเข้าร่วมการแข่งขันทั้งหมด 99 คน และผลลัพธ์ที่ได้คือการออกผลิตภัณฑ์และโครงการใหม่ๆ

ซึ่งรวมถึงโครงการที่เปิดโอกาสให้ลูกค้ารวมหนี้ก้อนต่างๆ ผ่านสินเชื่อโครงการรถแลกเงิน คลียร์หนี ซึ่งช่วยให้ลูกค้าสามารถบริหารหนี้ได้ดีขึ้น ทั้งยังส่งเสริมให้ลูกค้าชำระหนี้ตรงเวลาโดยการมอบแรงจูงใจในด้านส่วนลดหรือเงินออม โครงการดังกล่าวส่งเสริมการบริหารหนี้ที่ดีและสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมทางการเงินที่ดี ซึ่งช่วยให้ลูกค้ามีความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน ทั้งนี้ ยังมีโครงการอื่นๆ ที่อยู่ระหว่างการพัฒนาและพร้อมที่จะดำเนินการในปี 2564



ผมสนใจใน data analytics เพราะคิดว่าในอนาคตเกือบทุกอุตสาหกรรมจะต้องเปลี่ยนไปสู่การเป็นดิจิทัล ซึ่งข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญยิ่งขึ้นไปอีก น่าจะเป็นโอกาสที่ดีที่จะได้เข้ามาทำงานในสายงานนี้ตั้งแต่แรกๆ โครงการหมุนเวียนสายงานนี้มีประโยชน์มาก เพราะผมได้มีโอกาสในการสำรวจสายอาชีพใหม่

นายชูเชช นิตคาศิริฐ
นักวิเคราะห์ข้อมูลอาวุโส หน่วยงาน Data Analytics COE

การพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง

ธนาคารได้วางแผนการสืบทอดตำแหน่งโดยพิจารณาเพิ่มเติมตำแหน่งงานบริหารระดับสูงที่จะว่างลงเนื่องจากการเกษียณอายุในอีกไม่กี่ปีข้างหน้า ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนผ่านที่ราบรื่นสำหรับผู้สืบทอดตำแหน่งและเกิดความต่อเนื่องทางธุรกิจ ธนาคารได้ระบุตำแหน่งที่มีความสำคัญและกำหนดโปรไฟล์ของผู้สืบทอดตำแหน่ง โดยผู้ที่มีศักยภาพที่ได้รับการคัดกรองจะได้รับการประเมินความพร้อมด้วยหลักเกณฑ์ที่สำคัญต่างๆ ก่อนจะได้เข้าร่วมในโปรแกรมการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง เพื่อพัฒนากะทัดรัดจำเป็น

การค้นหาสายอาชีพใหม่

จากการประเมินสมรรถนะในระดับหน่วยงานพบว่า มี 2 หน่วยงานที่ยังสามารถพัฒนาเพื่อเพิ่มสมรรถนะ ได้แก่ หน่วยงานความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศและหน่วยงาน Data Analytics ซึ่งจากแนวโน้มอุตสาหกรรมในปัจจุบัน จะเห็นว่าเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญยิ่งต่ออนาคตของธนาคาร ธนาคารจึงได้เตรียมความพร้อมพนักงานเพื่อให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็น โดยได้จัดการประชุมเพื่อให้พนักงานทุกคนได้เรียนรู้เกี่ยวกับขอบเขตงานที่เกี่ยวข้อง อุปสรรค และทักษะที่จำเป็น ทั้งยังได้นำเสนอเกี่ยวกับโอกาสในการเติบโตทางอาชีพและประสบการณ์ที่จะได้รับสำหรับผู้ทำงานอยู่ในสายงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ธนาคารยังได้พัฒนาหลักสูตร เครื่องมือและระเบียบวิธีในการฝึกอบรมสำหรับผู้ที่ต้องการเปลี่ยนสายอาชีพ ซึ่งเครื่องมือต่างๆ จะเริ่มนำมาใช้ในปี 2564



ที่เอ็มบี data analytics ถือเป็นตัวเร่งในการเปลี่ยนแปลงของทุกหน่วยธุรกิจ เมื่อการให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลางกลายเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินธุรกิจ การนำข้อมูลมาใช้เพื่อให้เข้าใจลูกค้ามากขึ้น จึงช่วยให้ธนาคารสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องแก่กลุ่มลูกค้าที่ถูกต้องในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งช่วยให้เราสามารถให้บริการลูกค้าได้ทั้งในระยะสั้น และส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินให้กับลูกค้าในระยะยาว

ในขณะเดียวกัน การจะยกระดับ data analytics ให้ทั่วถึงทั้งองค์กรได้อย่างเป็นผลสำเร็จ ปัจจัยขับเคลื่อนหลักก็คือพนักงาน เราให้ความสำคัญและลงทุนกับพนักงานของเราในการพัฒนาและส่งเสริมความสามารถในด้าน data analytics ในปีที่ผ่านมาหน่วยงาน TMB Analytics ได้ร่วมมือกับฝ่ายบุคคลเพื่อจัดงาน Data Analytics Career Day สำหรับพนักงานที่มีความสามารถภายในองค์กร โดยเราได้คัดเลือกและบ่มเพาะผู้มีความสามารถด้านข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ เช่น ไอที ผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจ/สินเชื่อส่วนบุคคล เราเชื่อว่าผู้มีความสามารถเหล่านี้จะนำธุรกิจไปสู่ความสำเร็จ โดยการช่วยให้ธนาคารตัดสินใจและเดินไปในเส้นทางที่ถูกต้อง

นายนิธ สภาผลเดชา
เจ้าหน้าที่บริหาร ศูนย์ TMB Analytics

ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

ธนาคารดูแลสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพกายและสุขภาพใจที่ดีขึ้นจะช่วยส่งเสริมความก้าวหน้าของธุรกิจ โดยได้ดำเนินมาตรการด้านความปลอดภัยเพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยทั้งสำหรับพนักงาน ลูกค้า ตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง นอกจากนี้เพื่อเป็นการสร้างความตระหนักรู้ สร้างเสริมสุขภาพ และวัฒนธรรมความเป็นอยู่ที่ดี ธนาคารยังได้ส่งเสริมการดำเนินโครงการทางด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดีผ่านช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง



ประกันโควิด-19 ครอบคลุมค่าใช้จ่ายในการรักษาสำหรับพนักงานและครอบครัว



การตรวจสุขภาพประจำปีสำหรับพนักงานทุกคน



คลินิกตรวจสุขภาพ เพิ่ม 2 แห่ง ณ อาคารสำนักงานเพื่อดูแลพนักงานธนาคาร



การตรวจสอบสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ



	2560	2561	2562	2563	เป้าหมาย 2563
อัตราการขาดงานของพนักงาน (ร้อยละ)	0.54	0.48	0.52	0.58	1.00
การสูญเสียบุคลากรที่มีศักยภาพสูง (ร้อยละ)	12.70	12.30	11.00	7.90	10.00



นอกจากนี้ ในปี 2563 ธนาคารยังได้รับรางวัลโล่ประกาศเกียรติรางวัล ด้านอาคารปลอดภัย ระดับ Diamond ดีเยี่ยม โครงการ BSA Building Safety Award 2020 จัดโดยสมาคมผู้ตรวจสอบอาคาร อันเนื่องมาจากการกำกับดูแลและกระบวนการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยที่ดีเยี่ยมพร้อมมีมาตรการรักษาความปลอดภัยสำหรับเหตุการณ์ฉุกเฉินรวมถึงโควิด-19

การกำกับดูแล

การกำกับดูแลกิจกรรมที่ดีของธนาคารตั้งอยู่บนนโยบายและวิธีปฏิบัติที่ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อหน้าที่ความเป็นธรรมและความโปร่งใส โดยธนาคารตระหนักดีว่าการกำกับดูแลกิจกรรม การบริหารจัดการความเสี่ยง และการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งของธนาคารให้พร้อมรับความท้าทายใหม่ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคารและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย หรือความท้าทายที่อาจจะลดความคืบหน้าในการดำเนินงานมิให้บรรลุความมุ่งหวังและเป้าหมายระยะยาว ซึ่งการกำกับดูแลกิจกรรมที่ดีทำให้ธนาคารสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน อันจะนำไปสู่การสร้างคุณค่าให้ผู้ถือหุ้นในระยะยาว

บรรษัทภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ

บรรษัทภิบาล

คณะกรรมการธนาคารมีหน้าที่กำกับดูแลกิจการขององค์กรโดยยึดมั่นในหลักการบรรษัทภิบาลที่เข้มแข็ง และมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลและกำหนดทิศทางกลยุทธ์ ด้วยองค์ประกอบที่หลากหลายของคณะกรรมการธนาคารทั้งในด้านประสบการณ์ ทักษะ ความรู้ และเพศ คณะกรรมการธนาคารจึงมีบทบาทในการปกครองซึ่งกลยุทธ์ที่ทำหน้าที่ท้าทายคณะผู้บริหารให้มุ่งพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งให้คำแนะนำในการเติบโตอย่างยั่งยืนควบคู่ไปกับการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายของธนาคาร และการตอบสนองต่อผู้ถือหุ้น ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารกำกับดูแลการดำเนินงานที่จำเป็นต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกับคณะกรรมการชุดย่อย 6 ชุด ได้แก่ คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล คณะกรรมการสินเชื่อ คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริหาร นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารยังได้เข้าร่วมการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับทิศทางธุรกิจและเป้าหมายขององค์กร โดยแผนการฝึกอบรมในปี 2563 ได้แก่การรับมือภัยคุกคามด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งเพิ่มเติมจากการฝึกอบรมที่จัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย และหน่วยงานภายนอกที่มีคุณสมบัติเหมาะสม

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคณะกรรมการธนาคารและบรรษัทภิบาล สามารถศึกษาได้จากรายงานประจำปี 2563

จริยธรรมทางธุรกิจ

ธนาคารยึดมั่นในหลักการทางจริยธรรมและความเป็นมืออาชีพสูงสุด โดยให้ความสำคัญต่อผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นลำดับแรก รวมทั้งการสร้างพื้นฐานด้านคุณธรรมและความเชื่อมั่น โดยมีจรรยาบรรณพนักงานเป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ เพื่อให้ธนาคารสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ทุกประการทางกฎหมาย จริยธรรม และเศรษฐกิจ

ธนาคารตั้งมั่นในการต่อต้านการฉ้อโกงและการทุจริตทุกรูปแบบ จึงได้วางมาตรการควบคุมรอบด้าน ไม่ว่าจะเป็นนโยบาย ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกลไกต่างๆ เพื่อป้องกันและลดพฤติกรรมที่ผิดจรรยาบรรณ โดยในแต่ละปีธนาคารมีการส่งเสริมจริยธรรมทางธุรกิจผ่านการฝึกอบรมพนักงานและการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อทบทวนเน้นย้ำความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับจรรยาบรรณพนักงาน นโยบายต่อต้านการทุจริต และนโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน นอกจากนี้ ธนาคารยังมีช่องทางรับข้อร้องเรียนและรายงานเบาะแสเพื่อรับแจ้งกรณีการละเมิดจรรยาบรรณพนักงานที่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถรายงานได้ โดยไม่จำกัดแค่เพียงกลุ่มลูกค้าและพนักงาน

สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายด้านจริยธรรมทางธุรกิจได้ที่เว็บไซต์ของธนาคาร

อัตราการเข้าร่วมฝึกอบรมจริยธรรมทางธุรกิจ (ของพนักงานเป้าหมายได้รับการฝึกอบรมแล้วเสร็จ)



จรรยาบรรณพนักงาน

100%



การต่อต้านคอร์รัปชัน

100%



การป้องกันและ
ปราบปรามการฟอกเงิน

100%



ประเภท

กรณี

การทุจริตภายใน

7

การประพฤติมิชอบ

3

การประพฤติผิดขั้นตอน

4

ไม่มีความผิด

9

อยู่ระหว่างการสืบสวน

40

ทั้งนี้ ในปี 2563 มีข้อกล่าวหาหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดจรรยาบรรณพนักงานทั้งหมด 63 กรณี โดยมี 40 กรณีที่รอการสืบสวนในปี 2564



การบริหารจัดการความเสี่ยง

โควิด-19 ได้ท้าทายความสามารถในการปรับตัวของธุรกิจต่างๆ ทั่วโลก ทั้งในด้านการเงิน การดำเนินธุรกิจ และการพาณิชย์ และด้วยผลกระทบจากการแพร่ระบาดครั้งนี้จะยังมีอยู่ให้เห็นต่อไปพร้อมกับความไม่แน่นอนในระยะยาว ธนาคารจึงต้องดำเนินธุรกิจในทุกๆ ด้านตามแนวทางการป้องกันไว้ก่อน (precautionary approach) โดยตั้งแต่มีการแพร่ระบาดเกิดขึ้น ธนาคารได้พัฒนาแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจซึ่งได้ปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ เพื่อปกป้องสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงานและลูกค้าอย่างไรก็ตาม แม้จะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงาน แต่ธนาคารก็ยังคงยึดมั่นในการรักษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการสำหรับลูกค้าต่อไป โดยทางธนาคารได้ออกระเบียบการและกรอบการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงจากโควิด-19 จะได้รับการจัดการและอยู่ในระดับที่ควบคุมได้ เช่น ระเบียบเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน มาตรการความปลอดภัย ณ สถานประกอบการ

และสาขา ระบบไอที และป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล เป็นต้น ทั้งนี้ ธนาคารจะติดตามความเสี่ยงและผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดในระยะยาวอย่างต่อเนื่อง

ธนาคารมีโครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงและนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เข้มงวดและครอบคลุมเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร โดยมีโครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงมีการทำงานอย่างเป็นอิสระจากหน่วยงานกำกับการปฏิบัติงานธุรกิจธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารได้ดำเนินการตามแนวป้องกัน 3 ระดับ เพื่อประสิทธิภาพในการควบคุมความเสี่ยงและให้เกิดการตรวจสอบและถ่วงดุลที่เหมาะสม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งรวมถึงโครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงและนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยสามารถอ่านข้อมูลเพิ่มเติมได้บนเว็บไซต์ของธนาคาร



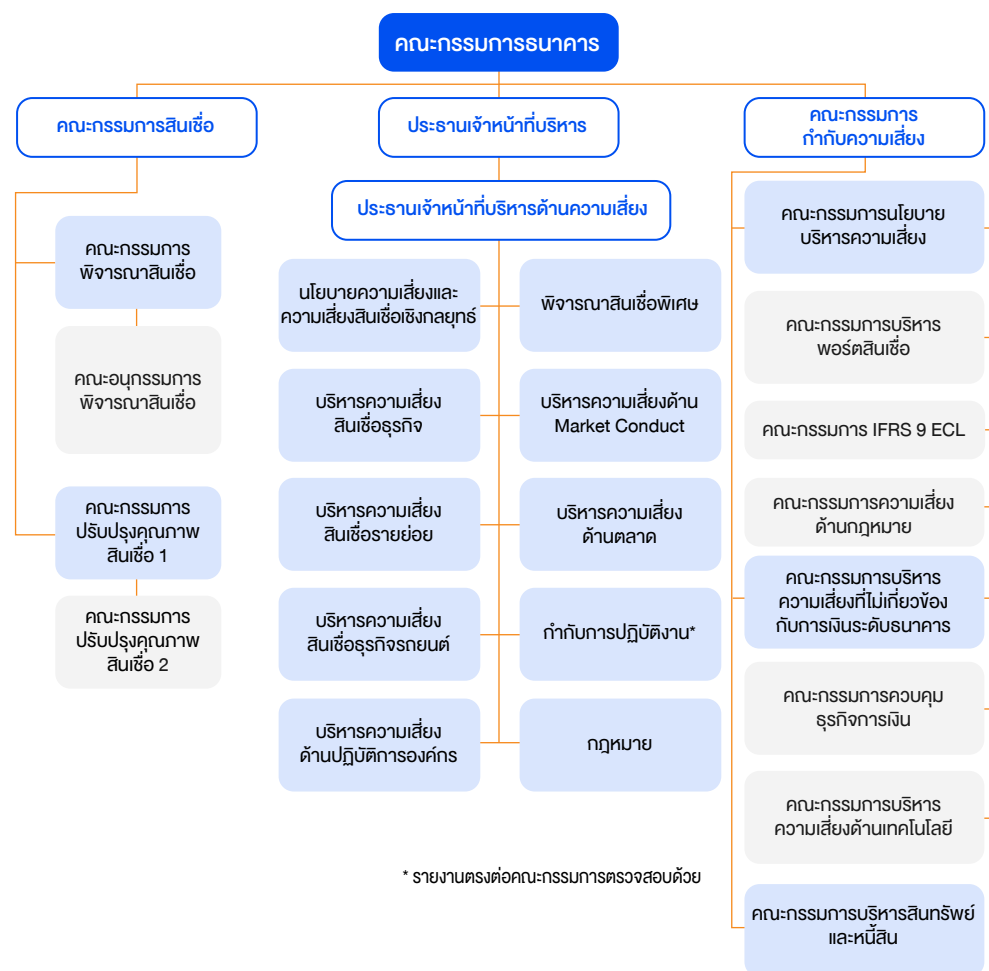
100%

พนักงานทั้งหมดผ่านการฝึกอบรมทางออนไลน์เกี่ยวกับความตระหนักรู้ทางด้านความเสี่ยงที่ครอบคลุมถึงหัวข้อต่างๆ เช่น ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์



คณะกรรมการบริษัทเข้าร่วมในการฝึกอบรมทางด้านความเสี่ยง เช่น ความปลอดภัยทางไซเบอร์และความเป็นส่วนตัว รวมไปถึงหัวข้อการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัย

โครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงของธนาคาร



ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

การรวมกิจการ

การรวมกิจการได้นำมาซึ่งความเปลี่ยนแปลงต่อการดำเนินธุรกิจ ในหลายแง่มุมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยการเปลี่ยนแปลงทิศทางธุรกิจและวิธีการทำงานอาจทำให้พนักงานเกิดความไม่สบายใจและสับสน ดังนั้น ธนาคารจึงต้องทำให้มั่นใจว่ามีการเปลี่ยนผ่านอย่างราบรื่นให้มากที่สุด ในปี 2563 ธนาคารได้ทำการปรับนโยบายและแนวทางการดำเนินงานของทั้ง 2 ธนาคารให้มีความสอดคล้องกัน และกำหนดวัฒนธรรมองค์กรใหม่ อันได้แก่ I CARE เพื่อเป็นวิถีการทำงานและถือโอกาสใช้ประโยชน์จากการรวมกิจการนี้

การรวมกิจการได้ดำเนินไปตามแผนที่วางไว้แม้ในช่วงการระบาดของโควิด-19 และคาดว่าจะรวมกิจการได้แล้วเสร็จในเดือนกรกฎาคม 2564 (มีการโอนกิจการทั้งหมด) โดยธนาคารได้กำหนดมาตรการหลักและทิศทางกลยุทธ์ในระยะกลางเพื่อส่งเสริมให้เกิดการเติบโตของธุรกิจในช่วงหลังการโอนกิจการทั้งหมดหรือหลังโควิด-19 ไปสู่การเป็นธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้ และชั้นขอบจนต้องบอกต่อ

ความสามารถในการปรับตัวทางด้านไซเบอร์

อาชญากรรมทางไซเบอร์ค่อยๆ พัฒนาอย่างรวดเร็ว และกลายเป็นความท้าทายในทุกๆ วันสำหรับอุตสาหกรรมการเงิน นอกจากนี้ อาชญากรรมทางไซเบอร์ยังได้ถือโอกาสในช่วงวิกฤตการณ์ เช่น ในช่วงการระบาดของโควิด-19 โจมตีในรูปแบบต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ดังเช่นการหลอกลวงโดยใช้อีเมล/เว็บไซต์/ข้อความเอสเอ็มเอส ซึ่งเป็นช่องทางที่ใช้มากเป็นอันดับต้นๆ ธนาคารได้ดำเนินการตามแนวป้องกัน 3 ระดับ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการควบคุมดูแลมีศักยภาพ และมีการให้ความสำคัญกับความปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างเข้มงวด ธนาคารได้ลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานทางด้านไอทีในรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างระบบที่มีความน่าเชื่อถือและมีการควบคุมทางเทคนิคที่จะช่วยให้ธนาคารสามารถป้องกัน ตรวจสอบ และตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้แบ่งปันข้อมูลและร่วมมือกับชุมชนข่าวกรองเกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์เพื่อต่อสู้กับการโจมตีดังกล่าว อีกทั้งยังได้พัฒนารอบในการทำงานที่บ้านและสื่อสารกับพนักงานและลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเกี่ยวกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ในช่วงของการระบาดนี้อีกด้วย

นวัตกรรมทางเทคโนโลยี

นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลนั้นสามารถสร้างโอกาสใหม่ๆ ในการเติบโตให้กับสถาบันการเงินเป็นอย่างมาก แต่ในขณะเดียวกันธนาคารอาจได้รับผลกระทบจากการขาดการเตรียมการเพื่อรับมือกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินรูปแบบใหม่ ผู้เล่นใหม่ๆ ไม่ว่าจะเป็น สตาร์ทอัพ ฟินเทค ธนาคารดิจิทัล และประเภทรูปแบบใหม่ ต่างส่งผลให้เกิดสภาพการแข่งขันใหม่ที่เสริมสร้างให้เกิดความร่วมมือแบบใหม่และส่งเสริมการต่อยอดนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ แม้จะมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี แต่รอบและแนวทางทางด้านกฎหมายยังเป็นสิ่งที่ต้องได้รับการพัฒนา เพื่อป้องกันความขัดแย้งทางจริยธรรมและยืนยันประสิทธิภาพของโมเดลธุรกิจใหม่ๆ นี้

ธนาคารได้ขับเคลื่อนไปสู่แนวทางการดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นศูนย์กลาง โดยมีโปรแกรมการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) ซึ่งประกอบด้วยการพัฒนาด้านดิจิทัลแบรนด์ (Digital Branding) การทำงานแบบอะไจล์ (Agile) การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานไอที (IT Infrastructure) การนำข้อมูลมาวิเคราะห์ (Data Analytics) และการสร้างพันธมิตรธุรกิจทางดิจิทัล เพื่อเสริมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล ทั้งนี้ ทีเอ็มบีได้ทำการวิเคราะห์ความเสี่ยงและประเมินความเป็นไปได้ของโอกาสที่เกิดจากนวัตกรรมทางเทคโนโลยี เช่น การเรียนรู้ของเครื่องจักร (Machine Learning) ซึ่งช่วยให้ธนาคารสามารถเพิ่มคุณค่าโซลูชันที่จะส่งมอบให้กับลูกค้าและช่วยให้สามารถระบุลูกค้าที่มีความเสี่ยงได้

เสถียรภาพทางการเงิน

เหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด (Black-swan events) อย่างการระบาดของโควิด-19 สร้างผลกระทบมหาศาลต่อธุรกิจทุกประเภททั่วโลก ทั้งนี้ เพื่อรับมือกับเหตุการณ์ดังกล่าว ความสามารถในการปรับตัวทางการเงินเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้โดยไม่เกิดการหยุดชะงักภายใต้สภาพเศรษฐกิจที่มีความตึงเครียด ทั้งนี้ ตั้งแต่วิกฤตการณ์ทางการเงินในปี 2551 ธนาคารได้รักษาสภาพคล่องและเงินทุนเพื่อให้การดำเนินธุรกิจได้เป็นปกติซึ่งช่วยให้สามารถซึมซับความผันผวนและเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดในระยะสั้น ในระยะต่อไป ธนาคารจะต้องเตรียมการและตรวจสอบความพร้อมในการรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด เช่น ภัยพิบัติทางธรรมชาติ เพื่อให้สามารถรักษาสภาพการไหลเวียนของเงินควบคู่ไปกับความสามารถในการปรับตัวทางการเงิน ในขณะเดียวกัน ธนาคารจะให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ประสบปัญหาควบคู่ไปกับการจัดการสภาวะด้านศีลธรรมและการบริหารคุณภาพสินทรัพย์ของธนาคาร



การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมคือพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นต่อธนาคารให้กับลูกค้า ทั้งยังเป็นปัจจัยหลักที่จะทำให้ธนาคารบรรลุวัตถุประสงค์ในการเป็นธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้และชื่นชมจนต้องบอกต่อ พร้อมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินให้กับลูกค้า โดยธนาคารได้ดำเนินการตามนโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ซึ่งมีการทบทวนนโยบายเป็นประจำทุกปีและได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ทั้งยังมุ่งมั่นปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ตลอดปี 2563 ผู้บริหาร นำโดยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้จัดการใหญ่ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารลูกค้ารายย่อย ประธานเจ้าหน้าที่บริหารลูกค้าธุรกิจ และประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านสินเชื่อรถยนต์ได้ส่งเสริมการดำเนินงานด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้พนักงานยึดมั่นในการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรมที่เหมาะสมให้กับลูกค้าด้วยความโปร่งใส จริงใจไม่เอาเปรียบ และมีความรับผิดชอบ ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความมุ่งมั่นดังกล่าว ธนาคารได้สื่อสารให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่องผ่านช่องทาง การสื่อสารภายในองค์กร เช่น ในการประชุมผู้นำประจำไตรมาส อีเมล อินทราเน็ต วิดีโอให้ความรู้ ไปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ สำนักงานสาขาและสำนักงานใหญ่



ด้วยความมุ่งมั่นในการปรับปรุงคุณภาพการขายและป้องกัน การเสนอขายหรือการให้คำแนะนำที่ขาดคุณภาพและขาดความ รับผิดชอบต่อลูกค้า (mis-selling) ธนาคารได้ทบทวนค่า ตอบแทนแบบจูงใจ โดยมีการใช้ดัชนีชี้วัดทั้งด้านการเงินและด้าน อื่นๆ ซึ่งมุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ช่วยส่งเสริมให้พนักงานเป็น ที่ปรึกษาทางการเงินมากกว่าจะเป็นเพียงพนักงานขาย ทั้งนี้ ในการดำเนินการดังกล่าว ธนาคารได้ทบทวนขั้นตอนการเสนอ ขายเพื่อปรับปรุงคุณภาพการขายและการให้บริการ โดยธนาคาร ได้จัดให้มีเครื่องมือและฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าให้มีความรู้ และทักษะตามขั้นตอนก่อนการเสนอขายผ่านโครงการพัฒนา พนักงาน ในขณะเดียวกัน ธนาคารยังได้ฝึกอบรมพนักงาน จนได้รับใบอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบของตน นอกจากนี้ ธนาคารยังได้สื่อสารและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ ข้อควร/ไม่ควรปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ให้กับพนักงานผ่านอีเมลให้ความรู้ วิดีโอ และการประชุมผ่าน Microsoft Team อีกด้วย

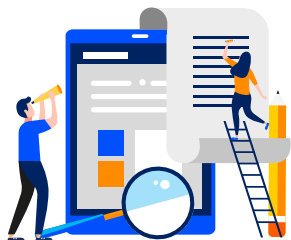
ธนาคารได้ดำเนินการตามขั้นตอนการเสนอขาย 5 ขั้นตอน เพื่อให้เกิด มาตรฐานการบริการเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

ขั้นตอนการเสนอขาย 5 ขั้นตอน



Relate

แนะนำตัวและแสดงใบอนุญาตของตน



Discover

สอบถามลูกค้าเกี่ยวกับความต้องการ เป้าหมาย และข้อกังวล



Advise

นำเสนอโซลูชันที่เหมาะสมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างโปร่งใสด้วยความโปร่งใสจริงใจ ไม่เอาเปรียบ และมีความรับผิดชอบ นำเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ รวมไปถึงข้อกำหนดและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องทั้งหมด



Commit

ทบทวนผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้ามีความสนใจและดำเนินการธุรกรรมด้วยความโปร่งใส จริงใจไม่เอาเปรียบ และมีความรับผิดชอบ ให้ข้อมูลลูกค้าเกี่ยวกับช่องทางในการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมหรือช่องทางในการร้องเรียน



Thank you

แสดงความขอบคุณลูกค้า

ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าวอย่างเหมาะสม ธนาคารได้นำเครื่องมือในการติดตามตรวจสอบมาใช้ ได้แก่ การให้บุคคลแฝงตัวเป็นลูกค้าเข้าไปใช้บริการ (mystery shopping) และการโทรศัพท์ทักกลับไปหาลูกค้าเพื่อควบคุมคุณภาพ โดยได้ดำเนินการให้บุคคลแฝงตัวเป็นลูกค้าเข้าไปใช้บริการสาขาทุกแห่งตลอดทั้งปีเป็นจำนวน 2 รอบ ในขณะเดียวกัน ก็มีการโทรศัพท์ทักกลับไปหาลูกค้าเพื่อควบคุมคุณภาพหลังจากมีการซื้อขายกองทุนหรือผลิตภัณฑ์ประกันภัย โดยธนาคารได้ดำเนินการมาตรการดังกล่าวเพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารสามารถรักษามาตรฐานการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมและป้องกันการเสนอขายหรือการให้คำแนะนำ

ที่ขาดคุณภาพและขาดความรับผิดชอบต่อลูกค้า (mis-selling) นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดตั้งหน่วยงานเฉพาะได้แก่ หน่วยงาน Market Conduct Investigation ขึ้นเพื่อรับมือกับการร้องเรียนเกี่ยวกับการเสนอขายหรือการให้คำแนะนำที่ขาดคุณภาพและขาดความรับผิดชอบต่อลูกค้า (mis-selling) โดยหน่วยงานดังกล่าวมีหน้าที่ในการสืบหาความจริงและวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อระบุสาเหตุของการร้องเรียนและดำเนินการมาตรการแก้ไขและป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำอีก โดยในปี 2563 มีจำนวนการเสนอขายหรือการให้คำแนะนำที่ขาดคุณภาพและขาดความรับผิดชอบต่อลูกค้า (mis-selling) 161 กรณี ซึ่งน้อยกว่าปีก่อนหน้าร้อยละ 15 โดยทุกกรณีได้รับการแก้ไขเป็นที่เรียบร้อยแล้ว





ข้อมูลส่วนบุคคลและความปลอดภัยทางไซเบอร์

ในปี 2563 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ธนาคารเร่งปรับการดำเนินงานธุรกิจให้เป็นดิจิทัลนั้น การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ได้กลายเป็นประเด็นที่ธนาคารห่วงกังวลและให้ความสำคัญยิ่ง ทั้งวิกฤตการณ์โควิด-19 ยังเป็นตัวเร่งให้เกิดการปรับตัวสู่ดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคจากออฟไลน์เป็นออนไลน์ รวมไปถึงการออกนโยบายให้พนักงานทำงานที่บ้าน ทั้งนี้ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลบนแพลตฟอร์มดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพสามารถนำไปสู่การสูญเสียทางการเงินอย่างมหาศาล การหยุดชะงักของธุรกิจ การสูญเสียความไว้วางใจจากลูกค้า การได้รับบทลงโทษทางกฎหมาย และการสูญเสียชื่อเสียง ดังนั้น เพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงประเด็นเหล่านี้ ธนาคารจึงได้ยกระดับมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลโดยเฉพาะในช่องทางโมบายแบงก์กิ้ง เพื่อให้มั่นใจว่าระบบต่างๆ ของธนาคารมีเสถียรภาพและปลอดภัยด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงพร้อมให้บริการลูกค้าตลอดเวลา ซึ่งเป็นการรักษาความไว้วางใจและความเชื่อมั่นต่อธนาคารที่เป็นไปตามหลักการความปลอดภัยของข้อมูล หรือ CIA Triad (Confidentiality - การรักษาความลับ, Integrity - ความถูกต้องของข้อมูล และ Availability - ความพร้อมใช้งาน)



0

กรณีการละเมิดข้อมูลที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ



0

กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้าที่ได้รับการพิสูจน์แล้ว



0

กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้าที่ได้รับการพิสูจน์แล้วจากหน่วยงานราชการ



100%

พนักงานได้รับการฝึกอบรม WSU. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)



ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

ในเดือนพฤษภาคม 2563 ธนาคารได้ออกนโยบายการกำกับดูแลข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับ พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) พ.ศ. 2562 โดยนโยบายนี้จะปกป้องการนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้ และสร้างความมั่นใจว่าการดำเนินงานของธนาคารสอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อกำหนดทางกฎหมาย และยังกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบที่ชัดเจนเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูล ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล และความปลอดภัยของข้อมูล โดยนโยบายนี้บังคับใช้กับพนักงานทุกคนของธนาคาร รวมถึงบริษัทย่อยและหน่วยงานภายนอก มีคณะกรรมการธนาคารซึ่งเป็นคณะปกครองสูงสุดที่รับผิดชอบการกำกับดูแลภายในและการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ธนาคารได้ผนวกแนวทางการป้องกัน 3 ชั้นเข้าไปในโครงสร้างการกำกับดูแลข้อมูลเพื่อสร้างระบบการตรวจสอบควบคุมซึ่งกันและกัน และเนื่องด้วยการจัดการและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล ให้ปลอดภัยมีความสำคัญต่อธุรกิจอย่างยิ่ง ธนาคารจึงได้นำประเด็นความปลอดภัยของข้อมูลเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยธนาคารต่อต้านการละเมิดข้อมูลทุกรูปแบบ หากมีการละเมิดข้อมูลภายในองค์กร จะมีการดำเนินการตามระเบียบ แนวปฏิบัติ และการลงโทษของธนาคาร

ยิ่งไปกว่านั้น ธนาคารได้แต่งตั้งตำแหน่งสำคัญใหม่ 3 ตำแหน่งในแต่ละหน่วยธุรกิจ ได้แก่ Data Protection Officer (DPO), Bank-Wide Data Executive (BDE) และ Data Executive (DE) เพื่อดูแลให้การนำนโยบายไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กรนั้นสอดคล้องกับ พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พรบ. คอมพิวเตอร์ และยังมีการตรวจสอบที่สำคัญคือการตรวจสอบภายในซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระของธนาคารที่มีหน้าที่ตรวจสอบกระบวนการและแนวปฏิบัติของธนาคารเพื่อให้มั่นใจว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยธนาคารได้เปิดเผยนโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

ที่เว็บไซต์ของธนาคาร (www.tmbbank.com/en/policy) เพื่อความโปร่งใสและแจ้งให้ลูกค้าได้รับทราบเกี่ยวกับสิทธิของตน นอกจากนี้ ธนาคารได้สร้างช่องทางเฉพาะสำหรับร้องรับข้อสอบถามเกี่ยวกับการจัดเก็บ การใช้งาน และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลและสิทธิของลูกค้า โดยลูกค้าสามารถติดต่อธนาคารได้ทาง DPO@tmbbank.com หรือ Contact Center 1558

เนื่องด้วยการสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและนโยบายการกำกับดูแลข้อมูลเป็นเรื่องสำคัญ ธนาคารจึงมีความพยายามอย่างต่อเนื่องในการทำให้พนักงานเข้าใจความสำคัญของประเด็นนี้ โดยในปี 2563 ธนาคารได้จัดให้มีการฝึกอบรมภาคบังคับเพื่อนำพรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ให้กับพนักงานทุกคนไม่ว่าจะเป็นพนักงานปัจจุบันหรือพนักงานใหม่ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าพนักงานทุกคนตระหนักถึงเนื้อหาและความหมายโดยนัย ทั้งนี้ ในปี 2563 พนักงานทั้งหมด (ร้อยละ 100) ได้เข้ารับการอบรมเป็นที่เรียบร้อย



ความปลอดภัยทางไซเบอร์

ทีเอ็มบีมีโครงสร้างการบริหารจัดการที่ชัดเจน มีคณะกรรมการและคณะผู้บริหารที่มีบทบาทในการกำกับดูแลความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยคณะกรรมการธนาคารมีความรับผิดชอบสูงสุดในการกำหนดแนวทางและกลยุทธ์ของธนาคาร แต่มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับเทคโนโลยีสารสนเทศในการกำกับดูแลการบริหารจัดการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล นอกจากนี้ ยังมีคณะกรรมการระดับบริหาร IT Non-Financial Risk ทำหน้าที่กำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสารสนเทศของธนาคาร ซึ่งรวมถึงภัยคุกคามทางไซเบอร์ ความพร้อมใช้งานด้านไอทีและเหตุการณ์ต่างๆ ด้านไอทีเพื่อคุ้มครองระบบและการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านเทคโนโลยีและปฏิบัติการเป็นผู้บริหารที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลภายในองค์กร และมีหน่วยงานตรวจสอบภายในทำหน้าที่ทบทวนผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ และให้ข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าการปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานของธนาคาร

โรคระบาดโควิด-19 นำมาซึ่งความท้าทายมากมายและผลักดันให้มีการปฏิบัติตามการทำงานที่บ้าน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้ทำให้ธนาคารให้ความสำคัญกับความปลอดภัยทางไซเบอร์เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีความเสี่ยงที่สูงขึ้นด้านภัยคุกคามและการโจมตีทางไซเบอร์ ดังนั้น เพื่อป้องกันการหยุดชะงักของธุรกิจ ธนาคารจึงได้พัฒนากรอบการดำเนินงานสำหรับการทำงานที่บ้านและ Virtual Private Network (VPN) ระเบียบการ และกระบวนการต่างๆ ซึ่งทำให้พนักงานสามารถทำงานทางไกลได้ เป็นการสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจโดยที่ยังรักษาความมั่นคงปลอดภัยและความลับของระบบต่างๆ ของธนาคารไว้ได้

นอกจากนี้ หน่วยงานไอทีและความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลได้ร่วมมือกับศูนย์ประสานงานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคารซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอกในการดำเนินมาตรการป้องกัน โดยติดตามกิจกรรมการเคลื่อนไหวกว่า 130 กลุ่มที่เป็นภัยคุกคามเพื่อทำความเข้าใจแต่ละกลุ่มให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ในขณะเดียวกัน ธนาคารได้ยกระดับมาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัย โดยมีการตรวจสอบการรั่วไหลของข้อมูลและการโจมตีทางไซเบอร์อย่างเข้มข้นและมีมาตรการป้องกันที่เข้มงวด โดยเฉพาะอย่างยิ่งภัยคุกคามแบบฟิชซิงซึ่งเป็นประเภทการโจมตีที่เกิดขึ้นมากที่สุดในช่วงวิกฤตโควิด-19 และมีการจัดทำรายงานการตรวจสอบรายวันที่นำเสนอต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารและประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านเทคโนโลยีและปฏิบัติการ ยิ่งไปกว่านั้น เพื่อที่จะป้องกันความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้น ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการสื่อสารทั่วทั้งองค์กรโดยแจ้งให้พนักงานรับทราบเกี่ยวกับภัยคุกคามและระเบียบการในการระบุและบริหารจัดการภัยเหล่านั้น

ในปี 2563 ธนาคารได้จัดทำพิมพ์เขียวด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการรวมกิจการ โดยจะนำไปปฏิบัติในปี 2564-2566 ซึ่งแผนการบูรณาการปี 2563 ให้ความสำคัญกับการประสานจุดแข็งด้านมาตรฐานและการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลในช่วงเวลาที่กำลังดำเนินการรวมระบบโครงสร้างพื้นฐานของทั้งสองธนาคารและการรวมฐานข้อมูลโดยธนาคารได้เตรียมพร้อมการรวมระบบเพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถเปลี่ยนผ่านไปยังธนาคารใหม่ได้อย่างราบรื่นผ่านสาขาพร้อมตู้เอทีเอ็มของทีเอ็มบีและธนาคารธนชาติ และช่องทางดิจิทัล TMB TOUCH ซึ่งความปลอดภัยของนโยบายแบงก์ทั้งของธนาคารสอดคล้องกับแนวนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการให้บริการทางการเงินและการชำระเงินบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ของธนาคารแห่งประเทศไทย ยิ่งไปกว่านั้น ธนาคารยังมีความมุ่งมั่นที่จะยกระดับมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยอย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะรักษาความเชื่อมั่นของลูกค้าไม่ให้เสื่อมคลาย



เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ในแต่ละปี ทีเอ็มบีได้จัดทำรายงานความยั่งยืนเพื่อนำเสนอข้อคิดเห็น ผลการดำเนินงาน โอกาส และความท้าทายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจและมีความสำคัญสูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ทั้งในมิติทางด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม รายงานฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นสอดคล้องกับมาตรฐานการจัดทำรายงานความยั่งยืนของ Global Reporting Initiative (GRI) ในระดับทางเลือกหลัก (Core option) โดยครอบคลุมผลการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 จนถึง 31 ธันวาคม 2563

รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ได้นำเสนอผลการดำเนินงานของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ ครอบคลุมรายได้ทั้งหมด (100%) ของธนาคาร นอกจากนี้ ชุดข้อมูลเฉพาะด้านความยั่งยืนในรายงานฉบับนี้ยังได้รับการรับรองในระดับความเชื่อมั่นอย่างจำกัดจากหน่วยงานอิสระภายนอก โดยสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในรายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นอิสระในรายงานฉบับนี้ ทั้งนี้ การรายงานในมิติทางด้านเศรษฐกิจและข้อมูลทางการเงินสอดคล้องกับข้อมูลในรายงานประจำปี 2563 โดยได้รับการทวนสอบจากหน่วยงานอิสระภายนอกตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินของไทยและจรรยาบรรณสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพของสภาวิชาชีพบัญชี

สาระสำคัญของรายงานความยั่งยืนปี 2563 นี้ จะมุ่งเน้นถึงการดำเนินการรวมกิจการระหว่างทีเอ็มบีและธนาคารธนชาตที่ได้รวมกิจการเป็นผลสำเร็จในปี 2562 โดยรายงานฉบับนี้ได้นำเสนอเรื่องราวเกี่ยวกับความพยายามของธนาคารในการรวมจุดเด่นของทั้งสองธนาคารเข้าด้วยกันอย่างไร้รอยต่อและมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความเติบโต นอกจากนี้ รายงานฉบับนี้ยังได้นำเสนอสรุปเกี่ยวกับโครงการต่างๆ เพื่อช่วยเหลือผู้มีส่วนได้เสียตลอดทั้งปีที่มีวิกฤตการณ์โควิด-19 โดยรวมถึงกิจกรรมและโครงการด้านสุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า โครงการพักชำระหนี้เพื่อช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 และโครงการเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ธนาคารได้ทำการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนทุกๆ ปี หรือเมื่อมีเหตุการณ์สำคัญเกิดขึ้นเพื่อระบุและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีความสำคัญต่อธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย

การระบุประเด็น



ระบุและพิจารณาประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีผลกระทบต่อทีเอ็มบีอย่างมีนัยสำคัญ

การจัดลำดับความสำคัญ



ประเมินความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับธนาคารโดยอ้างอิงหลักเกณฑ์ในการประเมินความเสี่ยง และข้อคิดเห็นจากหน่วยงาน ผู้บริหารระดับสูง และผู้มีส่วนได้เสีย

การตรวจสอบความถูกต้อง



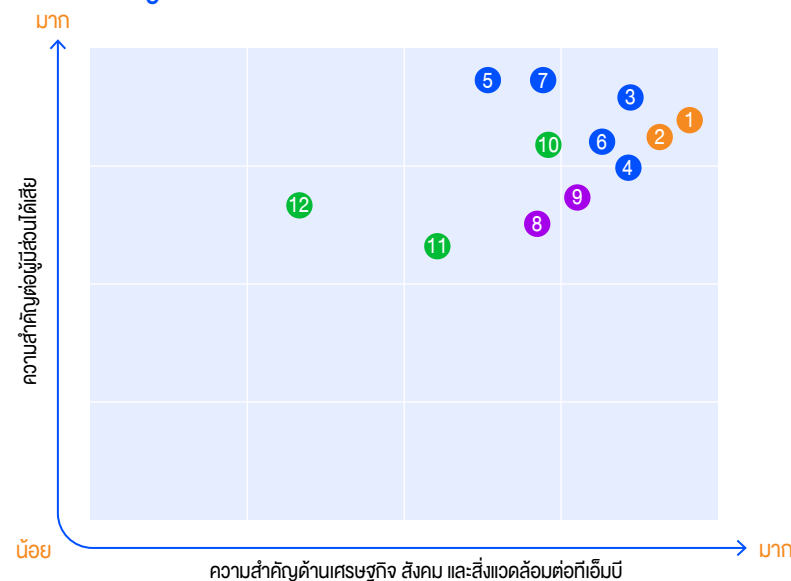
ผู้บริหารและคณะกรรมการธนาคารตรวจสอบความถูกต้องและพิจารณาอนุมัติประเด็นที่มีนัยสำคัญ

การพิจารณาบทวน



พิจารณากบทวนความเกี่ยวข้องและนัยสำคัญของประเด็นอย่างสม่ำเสมอผ่านการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนประจำปี 2562-2563



ด้านธุรกิจ

1. การสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า
2. การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ดิจิทัล

ด้านบรรษัทภิบาล

3. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
4. ระบบไอทีและความปลอดภัยทางไซเบอร์
5. บรรษัทภิบาล
6. การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
7. การบริหารจัดการความเสี่ยง

ด้านสังคม

8. การสรรหาและรักษามูลค่าบุคลากร
9. การให้ความรู้และการเข้าถึงทางการเงิน

ด้านสิ่งแวดล้อม

10. การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ
11. ความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
12. ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ธนาคารสร้างการมีส่วนร่วมและสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นประจำสม่ำเสมอ โดยสามารถแบ่งผู้มีส่วนได้เสียเป็น 7 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจ คู่แข่งทางธุรกิจ หน่วยงานทางการ และชุมชน

ผู้มีส่วนได้เสีย	กระบวนการมีส่วนร่วม	การตอบสนองต่อประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ
 ผู้ถือหุ้น	- ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี - การประชุมนักวิเคราะห์ - การจัดสัญญาณเพื่อพบผู้ถือหุ้นและนักลงทุน - รายงานรายไตรมาส - การสัมมนา - การเปิดเผยข้อมูลผ่านหน่วยงานทางการ - การสอบถามข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของทีเอ็มบี - การติดต่อนักลงทุนสัมพันธ์ - ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	- การตอบสนองต่อโควิด-19 หน้า 19-20 - การรวมพนักงาน หน้า 37 - การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หน้า 23-25 - บรรษัทภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ หน้า 43 - การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม หน้า 45-47 - การให้สินเชื่อย่างรับผิดชอบ หน้า 29-30
 พนักงาน	- การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ทรัพยากรบุคคล - การสำรวจการมีส่วนร่วมของพนักงาน - การปฏิรูปนิเทศพนักงานใหม่ - การประชุมพนักงานทุกระดับ (Town Halls) - อีเมลและการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ - ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	บุคลากร หน้า 36-41
 ลูกค้า	- สำนักงานสาขา - ผู้จัดการพัฒนาธุรกิจ - Contact Center ของทีเอ็มบี - แพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น เฟซบุ๊ก และเว็บไซต์ของทีเอ็มบี - กิจกรรมกับลูกค้า - ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	- การตอบสนองต่อโควิด-19 หน้า 19-20 - คุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดี หน้า 21-22 - ประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า หน้า 26-27 - ข้อมูลส่วนบุคคลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ หน้า 48-49

ผู้มีส่วนได้เสีย	กระบวนการมีส่วนร่วม	การตอบสนองต่อประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ
 พันธมิตรทางธุรกิจ	- ช่องทางการจัดซื้อจัดจ้าง - ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	ประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า หน้า 26-27
 คู่แข่งทางธุรกิจ	- กิจกรรมในระดับอุตสาหกรรมธนาคาร การสัมมนา การฝึกอบรม และงานต่างๆ ที่จัดโดยหน่วยงานทางการและหน่วยงานภายนอก - ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	- บรรษัทภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ หน้า 43 - การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม หน้า 45-47
 หน่วยงานทางการ	- กิจกรรมในระดับอุตสาหกรรมธนาคาร การสัมมนา การฝึกอบรม และงานต่างๆ ที่จัดโดยหน่วยงานทางการและหน่วยงานภายนอก - ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	- บรรษัทภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ หน้า 43 - การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม หน้า 45-47 - การให้สินเชื่อย่างรับผิดชอบ หน้า 29-30
 ชุมชน	- ศูนย์การเรียนรู้ไอ-ฟ้า - ชุมชนสัมพันธ์ - การสำรวจชุมชน - ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	การพัฒนาสังคม หน้า 34-35

ประเด็นหลักที่ผู้มีส่วนได้เสียกล่าวถึงในปี 2563

ผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารได้ระบุประเด็นหลักดังต่อไปนี้ผ่านกิจกรรมการสร้างการมีส่วนร่วมตลอดทั้งปี



การรวมกิจการระหว่างทีเอ็มบีและธนาคารธนชาต

การรวมกิจการถือเป็นสิ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญสูงสุด โดยได้ดำเนินการรวมกิจการตามแผนงานเพื่อแสดงถึงศักยภาพและเร่งให้เกิดคุณค่าจากการทำงานร่วมกัน ทั้งนี้ แม้จะเกิดวิกฤตโควิด-19 ที่ไม่คาดคิด แต่ธนาคารก็ยังสามารถดำเนินการตามแผนได้อย่างเป็นผลสำเร็จ โดยในส่วนของการร่วมด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ธนาคารได้เปิดทำการสาขาร่วม 114 แห่ง เพื่อให้บริการลูกค้าร่วมกัน และได้ปรับเปลี่ยนกระบวนการและระบบให้มีความง่ายและไร้รอยต่อเพื่อปรับนิเทศลูกค้า ซึ่งรวมถึงการทำธุรกรรมระหว่างกัน ที่ตู้เอทีเอ็มของทั้งสองธนาคาร และการดำเนินการเกี่ยวกับกองทุนธนาชาตบนแอปพลิเคชัน TMB TOUCH

การสร้างวัฒนธรรมองค์กรใหม่หลังการรวมกิจการถือเป็นหัวใจของการดำเนินการรวมกิจการและถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การรวมกิจการประสบความสำเร็จ ธนาคารได้นำเสนอวัฒนธรรม I CARE ในปี 2563 ซึ่งประกอบด้วย ค่านิยมหลักที่สะท้อนความเชื่อและพฤติกรรม นอกจากนี้ ธนาคารยังได้มุ่งเน้นการใช้ประโยชน์จากพื้นที่ในสำนักงานอย่างคุ้มค่าและลดค่าใช้จ่ายด้วยการรวมสาขาและอาคารสำนักงานที่อยู่ใกล้เคียงกัน โดยพนักงานธนชาตกว่า 1,840 คน ได้โอนย้ายมาแล้วหลังการรวมกิจการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม อ่านได้จากบท **การบูรณาการเป็นหนึ่งในเดียว** ในรายงานฉบับนี้

ความท้าทายของธนาคารในการรับมือกับโควิด-19

การระบาดของโควิด-19 ทำให้ธุรกิจทั่วโลกต้องเผชิญอยู่ในสภาวะทางการเงินที่ตึงเครียด อย่างไรก็ดี ด้วยความยืดหยุ่นทางการเงินของธนาคาร ทำให้ธนาคารสามารถรักษาสภาพคล่องและระดับเงินทุนในระดับที่เกินกว่ากำหนด ช่วยทำให้สามารถรับมือกับความไม่แน่นอนในอนาคตได้โดยธนาคารได้นำกรอบการบริหารและมาตรการต่างๆ มาใช้เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นโดยยังคงให้ความสำคัญต่อสุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้าและพนักงาน ทั้งนี้ พนักงานของธนาคารได้รับการสื่อสารอย่างทันทั่วถึงเกี่ยวกับขั้นตอนและคำแนะนำเกี่ยวกับความปลอดภัยและความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ธนาคารได้ติดตามพอร์ตสินเชื่ออย่างใกล้ชิดและให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดเพิ่มเติมจากมาตรการช่วยเหลือทางการเงินจากธนาคารแห่งประเทศไทย โดยลูกค้ากว่า 700,000 ราย ทั้งในส่วนของกลุ่มลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคลได้เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ช่วยเหลือชุมชนผ่านโครงการไฟ-ฟ้า และได้เป็นแพลตฟอร์มช่วยเหลือองค์กรการกุศลและโรงพยาบาล 10 แห่ง ในการระดมทุนในช่วงวิกฤตโควิด-19 ผ่านแคมเปญปันบุญสู้โควิด-19 สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม อ่านได้จากบท **การตอบสนองต่อโควิด-19** ในรายงานฉบับนี้

การเงินที่ยั่งยืน

ภายหลังการลงนามบันทึกข้อตกลงเพื่อแสดงความมุ่งมั่นต่อการดำเนินการตามแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ ธนาคารได้นำแนวทางดังกล่าวมาใช้และได้ปรับปรุงนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและความรับผิดชอบต่อสังคม (นโยบาย ESR) ให้มีความสอดคล้องตามแนวทางดังกล่าว โดยได้กำหนดกิจกรรมทางธุรกิจ 27 ประเภทในรายการสินเชื่อต้องห้ามอันเนื่องจากผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมเหล่านี้ ทั้งนี้ ตัวอย่างความมุ่งมั่นใหม่ภายใต้นโยบาย ESR ได้รวมถึงเป้าหมายในการยกเลิกการจ้างเกี่ยวกับอุตสาหกรรมยาสูบภายในปี 2566 และยกเลิกการให้สินเชื่อใหม่กับโครงการที่เกี่ยวข้องกับถ่านหิน (ได้แก่ โรงไฟฟ้าถ่านหิน และการสำรวจและทำเหมืองถ่านหิน) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม อ่านได้จากบท **ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม** ในรายงานฉบับนี้

การสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ

	ธนาคารส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยเชื่อว่าการให้ความรู้ทางการเงินขั้นพื้นฐานจะช่วยวางรากฐานและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชากรในชุมชนที่ยากจนได้		ธนาคารไม่เพียงวางเป้าหมายเพื่อการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน แต่ยังส่งเสริมหลักการด้านสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม
	ธนาคารส่งเสริมให้นักเรียนในชนบทได้มีความมั่นคงทางอาหารและสารอาหารที่ครบถ้วนผ่านโครงการไฟ-ฟ้า ที่ให้ความรู้และสนับสนุนด้านการเกษตรแบบยั่งยืน		ธนาคารให้ความสำคัญต่อนวัตกรรมใหม่ๆ บนหนทางสู่ธนาคารดิจิทัลและดิจิทัลแพลตฟอร์มด้วยความเชื่อมั่นในปรัชญา “สร้างความแตกต่าง” ที่มุ่งสร้างความแตกต่างอย่างสร้างสรรค์และมีคุณค่าต่อลูกค้าและสิ่งแวดล้อม
	ธนาคารส่งเสริมให้คนไทยกินดีและดูสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีผ่านโครงการพัฒนาชุมชนที่สนับสนุนชุมชนที่ห่างไกลให้เข้าถึงสถานบริการสุขภาพ		ธนาคารส่งเสริมการพัฒนาสังคมอย่างทั่วถึงและนำไปสู่สังคมที่สะอาดขึ้นและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ผ่านการปล่อยสินเชื่อสีเขียวและโครงการพัฒนาชุมชนของธนาคาร
	ธนาคารส่งเสริมการศึกษาและการเรียนรู้ของเยาวชนผ่านศูนย์การเรียนรู้ไฟ-ฟ้า ตลอดจนดำเนินกิจกรรมสนับสนุนอื่นๆ เช่น การส่งเสริมทักษะด้านศิลปะ ดนตรี กีฬา และภาษา โดยเปิดโอกาสให้เยาวชนทุกคนได้แสดงออกความสามารถอย่างเต็มที่และพัฒนาตนเองในกิจกรรมที่ตนสนใจ ได้สามารถแสดงความสามารถในทางที่เหมาะสม นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรมเพื่อสังคมภายใต้โครงการไฟ-ฟ้า เพื่อสนับสนุนการศึกษาและการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน		ธนาคารปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนช่วยลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโดยการสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการพลังงานทดแทนเพื่อผลักดันให้เกิดสังคมคาร์บอนต่ำ

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ	หน่วย	2563	
		งบการเงินรวม	งบการเงินเฉพาะธนาคาร
รายได้จากการดำเนินงานรวม	พันบาท	68,791,457	44,057,531
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่นๆ	พันบาท	31,622,513	17,559,898
กำไรสุทธิ	พันบาท	10,112,182	12,854,573
สินทรัพย์รวม	พันบาท	1,808,331,830	1,205,404,461
หนี้สินรวม	พันบาท	1,603,582,105	1,001,951,952
ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม	พันบาท	204,749,725	203,452,509

หมายเหตุ:
1. รายละเอียดเพิ่มเติมในงบการเงินในรายงานประจำปี 2563

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม	หน่วย	2560	2561	2562		2563	
				สำนักงานใหญ่	อื่นๆ	สำนักงานใหญ่	อื่นๆ
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก							
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	21,097	19,972	8,423	21,007	7,456	9,396
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope 1)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	290	257	691	63	1,113	63
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	20,687	19,410	7,562	20,752	6,252	9,157
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่นๆ (GHG Scope 3)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	120	305	170	192	91	175
การใช้พลังงาน							
การใช้พลังงานรวม	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	42,098	39,407	15,957	41,512	13,207	18,318
น้ำมันดีเซล	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	715	579	830	NA	701	NA
ไฟฟ้า	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	41,383	38,828	15,127	41,512	12,506	18,318

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม	หน่วย	2560	2561	2562		2563	
				สำนักงานใหญ่	อื่นๆ	สำนักงานใหญ่	อื่นๆ
การใช้น้ำ							
การใช้น้ำรวม	ลูกบาศก์เมตร	150,775	153,802	122,607	84,907	102,507	78,934
ของเสีย							
ของเสียรวม	ตัน	94	84	112	NA	206	NA
ของเสียรีไซเคิล	ตัน	94	84	112	NA	67	NA
ของเสียทั่วไป	ตัน	NA	NA	NA	NA	139	NA
การใช้กระดาษ							
การใช้กระดาษรวม	ตัน	NA	274	101	187	66	169
การเดินทางเพื่อเหตุผลทางธุรกิจ							
การเดินทางเพื่อเหตุผลทางธุรกิจด้วยรถยนต์ของธนาคาร	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	159	139	191	NA	167	NA
การเดินทางเพื่อเหตุผลทางธุรกิจด้วยรถยนต์ของผู้ให้บริการ	กิโลเมตร	NA	466	30,319	NA	50,722	NA

- หมายเหตุ:
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก:
 - การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope 1): แหล่งการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงในปี 2563 ครอบคลุมการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง การปล่อยมีเทนจากบ่อเกรอะและสารทำความเย็น (R134a, R141b, and R22)
 - การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2): แหล่งการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมครอบคลุมการใช้ไฟฟ้าในปี 2563
 - การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่นๆ (GHG Scope 3): แหล่งการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่นๆ ในปี 2563 ครอบคลุมการเดินทางของพนักงานเพื่อเหตุผลทางธุรกิจ โดยรถยนต์ที่ควบคุมโดยหน่วยงานนอก และการจัดซื้อผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ เช่น กระดาษและน้ำประปา และมีการหักลบกับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการจัดการกระดาษโดยหน่วยงานภายนอกในปี 2563
 - แก้ไขข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก GHG Scope 1, 2 และ 3 ใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับ Global Warming Potential (GWP) สำหรับมีเทนและสารทำความเย็นอ้างอิงจาก Greenhouse Gas Protocol (Fifth Assessment Report: AR5); Emission Factors (EF) from อ้างอิงจาก Thailand Greenhouse Gas Management Organization (Public Organization) (TGO) version 2021
 - การใช้พลังงาน: การใช้พลังงานทางตรงครอบคลุมการใหม่ที่อยู่กับที่ (รวมการใช้หม้อต้มน้ำเพื่อผลิตไอน้ำเพื่อทำความเย็นและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง) และการเผาไหม้แบบเคลื่อนที่ (รวมการใช้หม้อต้มน้ำสำหรับยานพาหนะของธนาคาร) ข้อมูลไฟฟ้าได้จากใบแจ้งค่าไฟฟ้าจากสำนักงานใหญ่ Call Center และสาขา ที่หน่วยงานบริหารทรัพยากรอาคารเป็นผู้ดูแลโดยตรง
 - การใช้น้ำ: ข้อมูลการใช้น้ำได้จากใบแจ้งค่าน้ำประปาจากสำนักงานใหญ่ Call Center และสาขา ที่หน่วยงานบริหารทรัพยากรอาคารเป็นผู้ดูแลโดยตรง
 - ของเสีย: ธนาคารเริ่มเก็บข้อมูลของเสียที่ส่งกำจัดเพื่อการฝังกลบในปี 2562 สำหรับสำนักงานใหญ่ ของเสียรีไซเคิล ประกอบด้วยขยะกระดาษที่ส่งไปรีไซเคิลเท่านั้น จัดการโดยหน่วยงานภายนอกและธนาคารได้รับข้อมูลน้ำหนักกระดาษรีไซเคิลจากรายงานของหน่วยงานภายนอก
 - การใช้กระดาษ: ข้อมูลการใช้กระดาษได้จากรายการสั่งซื้อกระดาษ ครอบคลุมการใช้กระดาษจากสำนักงานใหญ่ Call Center และสาขา ที่หน่วยงานบริหารทรัพยากรอาคารเป็นผู้ดูแลโดยตรง
 - การเดินทางด้วยเหตุผลทางธุรกิจ: การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทางด้วยเหตุผลทางธุรกิจโดยยานพาหนะที่อยู่ภายใต้การควบคุมของธนาคาร คำนวณจากปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงที่ถูกใช้ (ลิตร) คูณด้วยค่า Emission Factor (EF) (กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อลิตร) โดยอ้างอิงจาก Thailand Greenhouse Gas Management Organization (Public Organization) (TGO) version 2021 การเดินทางเพื่อเหตุผลทางธุรกิจโดยรถยนต์สำหรับพนักงานครอบคลุมรถยนต์ที่อยู่ภายใต้การควบคุมของธนาคาร ระยะเวลาของการเดินทางด้วยเหตุผลทางธุรกิจโดยรถยนต์สำหรับพนักงานของผู้ให้บริการภายนอกได้มาจากรายงานของหน่วยงานภายนอกที่ผู้ให้บริการ
 - NR (not reported) คือไม่มีกรารายงาน และ NA (not applicable) คือไม่มีข้อมูล

ข้อมูลพนักงาน	หน่วย	2560		2561		2562		2563	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
พนักงาน									
พนักงานรวม	คน	8,547		8,373		8,135		8,838	
		2,505	6,042	2,413	5,960	2,351	5,784	2,709	6,129
พนักงานแบ่งตามประเภทการจ้างงาน									
พนักงานประจำ	คน	2,505	6,041	2,412	5,959	2,349	5,784	2,707	6,129
พนักงานสัญญาจ้าง	คน	0	1	1	1	2	0	2	0
พนักงานแบ่งตามลักษณะการจ้างงาน									
เต็มเวลา	คน	NR		NR		NR		2,709	6,129
Part-time	คน	NR		NR		NR		0	0
ชั่วคราว	คน	NR		NR		NR		0	0
พนักงานแบ่งตามอายุ									
ต่ำกว่า 30 ปี	คน	452	2,057	462	2,164	433	1,977	298	1,484
30-50 ปี	คน	1,545	3,495	1,454	3,308	1,318	3,184	1,609	3,788
มากกว่า 50 ปี	คน	508	490	497	488	600	623	802	857
พนักงานแบ่งตามพื้นที่									
ประเทศไทย	คน	2,501	6,039	2,409	5,957	2,347	5,781	2,706	6,126
สำนักงานใหญ่	คน	NR	NR	NR	NR	1,415	2,084	1,642	2,530
สาขาและสำนักงานอื่นๆ	คน	NR	NR	NR	NR	932	3,697	1,064	3,596
ต่างประเทศ	คน	4	3	4	3	4	3	3	3
พนักงานแบ่งตามอายุงาน									
น้อยกว่า 1 ปี	คน	NR	NR	NR	NR	NR	NR	34	117
1-3 ปี	คน	NR	NR	NR	NR	NR	NR	660	1,788
4-5 ปี	คน	NR	NR	NR	NR	NR	NR	316	852
6-10 ปี	คน	NR	NR	NR	NR	NR	NR	400	1,196
11-15 ปี	คน	NR	NR	NR	NR	NR	NR	280	689
16-20 ปี	คน	NR	NR	NR	NR	NR	NR	213	399
มากกว่า 21 ปี	คน	NR	NR	NR	NR	NR	NR	806	1,088

ข้อมูลพนักงาน	หน่วย	2560		2561		2562		2563	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
พนักงานแบ่งตามสัญชาติ									
ไทย	คน	NR	NR	NR	NR	NR	NR	2,690	6,115
จีน	คน	NR	NR	NR	NR	NR	NR	4	9
ลาว	คน	NR	NR	NR	NR	NR	NR	2	3
เบเธอร์แลนด์	คน	NR	NR	NR	NR	NR	NR	4	1
อื่นๆ	คน	NR	NR	NR	NR	NR	NR	9	1
อัตราการจ้างพนักงานใหม่									
พนักงานใหม่รวม	คน	2,201		2,785		1,934		129	
	คน	555	1,646	688	2,097	533	1,401	28	101
อัตราจ้างใหม่	ร้อยละ	25.8		33.3		23.8		1.5	
ต้นทุนการจ้างงานโดยเฉลี่ย	บาทต่อคน	3,384		3,123		4,071		4,627	
พนักงานใหม่แบ่งตามอายุ									
ต่ำกว่า 30 ปี	คน	308	1,111	331	1,489	255	876	13	63
30-50 ปี	คน	246	526	350	597	274	515	13	34
มากกว่า 50 ปี	คน	1	9	7	11	4	10	2	4
พนักงานใหม่แบ่งตามพื้นที่									
ประเทศไทย	คน	555	1,646	688	2,097	533	1,401	28	101
ต่างประเทศ	คน	0	0	0	0	0	0	0	0
การลาออกของพนักงาน									
พนักงานลาออกรวม	คน	2,634		2,959		2,171		1,259	
	คน	709	1,925	799	2,160	596	1,575	400	859
อัตราการลาออกของพนักงาน	ร้อยละ	30.8		35.3		26.7		14.2	
พนักงานลาออกโดยสมัครใจ	คน	2,310		2,530		1,926		934	
	คน	599	1,711	615	1,915	505	1,421	254	680
อัตราการลาออกของพนักงานโดยสมัครใจ	ร้อยละ	27.0		30.2		23.7		10.6	
อัตราการสูญเสียพนักงานที่มีศักยภาพสูง	ร้อยละ	12.7		12.3		11.0		7.9	



ข้อมูลพนักงาน	หน่วย	2560		2561		2562		2563	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
การลาออกของพนักงานแบ่งตามอายุ									
ต่ำกว่า 30 ปี	คน	243	950	250	1,128	215	804	92	356
30-50 ปี	คน	371	879	422	912	314	697	172	353
มากกว่า 50 ปี	คน	95	96	127	120	67	74	136	150
การลาออกของพนักงานแบ่งตามพื้นที่									
ประเทศไทย	คน	709	1,925	799	2,160	596	1,575	399	859
ต่างประเทศ	คน	0	0	0	0	0	0	1	0
การอบรมพนักงาน									
การอบรมเฉลี่ย	ชั่วโมงต่อคน	27		38		35		15	
	ชั่วโมงต่อคน	24	29	26	41	27	38	12	16
ผู้บริหารระดับสูง	ชั่วโมงต่อคน	24	28	14	11	15	12	4	5
ผู้บริหารระดับกลาง	ชั่วโมงต่อคน	27	33	32	39	31	36	12	7
ผู้บริหารระดับต้น	ชั่วโมงต่อคน	NR	NR	NR	NR	NR	NR	17	23
พนักงานระดับปฏิบัติการ	ชั่วโมงต่อคน	23	29	26	42	27	38	11	15
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการอบรมและพัฒนาพนักงาน	บาทต่อคน	NR		NR		NR		6,306	
ตำแหน่งที่พนักงานเข้าบรรจุจากภายใน	ร้อยละของตำแหน่งที่เปิดรับสมัคร	NR		NR		42.3		90.7	
	ตำแหน่ง	NR		NR		1,419		1,367	
ตำแหน่งที่เปิดรับสมัครรวม	ตำแหน่ง	NR		NR		3,352		1,507	
ความหลากหลาย									
พนักงานหญิงรวม	ร้อยละ	70.7		71.2		71.1		69.3	
พนักงานหญิงในคณะกรรมการบริษัท	ร้อยละ	0.0		8.0		0.0		7.1	
พนักงานหญิงในระดับผู้บริหาร	ร้อยละ	56.5		57.8		60.4		58.5	
พนักงานหญิงในระดับผู้บริหารระดับสูง	ร้อยละ	14.3		28.6		33.3		36.4	

ข้อมูลพนักงาน	หน่วย	2560		2561		2562		2563	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
พนักงานหญิงในระดับผู้บริหารระดับกลาง	ร้อยละ	37.0		31.5		35.3		32.4	
พนักงานหญิงในระดับผู้บริหารระดับต้น	ร้อยละ	57.9		59.7		62.1		60.6	
พนักงานหญิงในหน่วยงานที่สร้างรายได้ให้กับบริษัท	ร้อยละ	56.9		59.4		63.8		62.1	
พนักงานหญิงในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ STEM	ร้อยละ	NR		NR		NR		44.0	
พนักงานหญิงในระดับปฏิบัติการ	ร้อยละ	70.0		71.0		71.0		70.8	
ความเสมอภาคในการจ่ายเงินเดือนและค่าตอบแทน									
สัดส่วนค่าจ้างเฉลี่ยพนักงานหญิงต่อพนักงานชาย (เฉพาะเงินเดือน)									
ผู้บริหารระดับสูง	สัดส่วนหญิง : ชาย	NR		NR		NR		0.86 : 1.00	
ผู้บริหาร		NR		NR		NR		0.77 : 1.00	
พนักงานระดับปฏิบัติการ		NR		NR		NR		0.75 : 1.00	
สัดส่วนค่าจ้างเฉลี่ยพนักงานหญิงต่อพนักงานชาย (เฉพาะเงินเดือนและโบนัส)									
ผู้บริหารระดับสูง	สัดส่วนหญิง : ชาย	NR		NR		NR		0.86 : 1.00	
ผู้บริหาร		NR		NR		NR		0.71 : 1.00	
พนักงานระดับปฏิบัติการ		NR		NR		NR		0.70 : 1.00	
ส่วนต่างเงินเดือนและค่าตอบแทนระหว่างพนักงานชายและหญิง									
ค่าเฉลี่ยส่วนต่างของเงินเดือนระหว่างพนักงานชายและหญิง	ร้อยละ	NR		NR		NR		29.0	
ค่ามัธยฐานส่วนต่างของเงินเดือนระหว่างพนักงานชายและหญิง		NR		NR		NR		35.0	
ค่าเฉลี่ยส่วนต่างของค่าตอบแทนระหว่างพนักงานชายและหญิง		NR		NR		NR		3.0	
ค่ามัธยฐานส่วนต่างของค่าตอบแทนระหว่างพนักงานชายและหญิง		NR		NR		NR		1.0	

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2560	2561	2562	2563
เงินสนับสนุนรวม	บาท	50,996,748	150,342,289	330,265,600	253,456,392
เงินบริจาค	บาท	10,466,534	9,484,047	9,185,000	8,998,242
	ร้อยละ	20.5	6.3	2.8	3.6
เงินลงทุนเพื่อชุมชน	บาท	30,300,000	28,500,000	44,200,000	31,000,000
	ร้อยละ	59.4	19.0	13.4	12.2
Commercial initiatives	บาท	10,230,214	112,358,242	276,880,600	213,458,150
	ร้อยละ	20.1	74.7	83.8	84.2
พนักงานจิตอาสา ในชั่วโมงทำงาน	บาท	11,487,241	11,835,706	12,539,179	9,502,718
	ชั่วโมง	37,349	36,420	36,292	23,224
Management overheads	บาท	9,373,884	12,255,102	11,643,680 *	15,740,669

2. * แก้วไขข้อมูล

6. NR (not reported) คือไม่มีการรายงาน และ NA (not applicable) คือไม่มีข้อมูล



GRI CONTENT INDEX

GRI Standard	Disclosure	Page reference/ remarks
GRI 101: Foundation 2016	Reporting principles	50
	Using the GRI Standards for sustainability reporting	50
	Making claims related to the use of the GRI Standards	50
General disclosures		
GRI 102: General disclosures 2016	102-1 Name of the organization	8
	102-2 Activities, brands, products, and services	8-9
	102-3 Location of headquarters	12
	102-4 Location of operations	13
	102-5 Ownership and legal form	8
	102-6 Markets served	8-9
	102-7 Scale of the organization	54-55
	102-8 Information on employees and other workers	55
	102-9 Supply chain	Not reported
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	Not reported
	102-11 Precautionary Principle or approach	44
	102-12 External initiatives	30, 53
	102-13 Membership of associations	https://www.tmbbank.com/sustainability/governance/contribution-to-associations.html
	102-14 Statement from senior decision-maker	6-7
	102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior	37

GRI Standard	Disclosure	Page reference/ remarks
102-18	Governance structure	https://www.tmbbank.com/about/org_structure
102-40	List of stakeholder groups	51
102-41	Collective bargaining agreements	https://www.tmbbank.com/en/sustainability/social/our-people.html
102-42	Identifying and selecting stakeholders	51
102-43	Approach to stakeholder engagement	51
102-44	Key topics and concerns raised	51-52
102-45	Entities included in the consolidated financial statements	https://media.tmbbank.com/uploads/ir_fininfo_annual/file/media/301_file_en.pdf
102-46	Defining report content and topic Boundaries	50
102-47	List of material topics	50
102-48	Restatements of information	54, 57
102-49	Changes in reporting	50
102-50	Reporting period	50
102-51	Date of most recent report	50
102-52	Reporting cycle	50
102-53	Contact point for questions regarding the report	12
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	50
102-55	GRI content index	58-61
102-56	External assurance	62-63

GRI Standard	Disclosure		Page reference/ remarks	SDGs
Topic-specific and financial services (FS) disclosures				
Customer experience: Ensure that customers' needs and expectations are met through need-based products and services, and to deliver value and improved customer experiences				
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	18-27, 50	
	GRI 103-2	Management approach and its components	18-27	
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach	18-27	
Digital transformation: Transform our business by utilizing digital technologies to offer our customers value-added products and services				
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	23-25, 50	
	GRI 103-2	Management approach and its components	23-25	
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach	23-25	
Data privacy and protection: Protect customer privacy and other confidential information from unauthorized access while ensuring appropriate safeguards are in place to prevent unauthorized disclosure or breach of data				
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	48-50	
	GRI 103-2	Management approach and its components	48-49	
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach	48-49	
GRI 418: Customer privacy 2016	GRI 418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customers privacy and losses of customer data	48	

GRI Standard	Disclosure		Page reference/ remarks	SDGs
IT system and cybersecurity: Secure the stability of IT systems and platforms, and risks from cyberthreats and cyberattacks				
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	48-50	
	GRI 103-2	Management approach and its components	48-49	
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach	48-49	
Corporate governance: Appropriate governance framework in place to ensure accountability, fairness, and transparency of the bank for long-term interests of stakeholders				
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	42-43, 50	
	GRI 103-2	Management approach and its components	42-43	
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach	42-43	
Market conduct: Measures to ensure compliance to laws that govern the bank to ethically serve customers				
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	46-47, 50	
	GRI 103-2	Management approach and its components	46-47	
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach	46-47	
GRI 205: Anti-corruption 2016	GRI 205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	43, 46	

GRI Standard	Disclosure		Page reference/ remarks	SDGs
Risk management: Effective risk and crisis management in place for long-term financial planning and organizational flexibility				
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	44-45, 50	
	GRI 103-2	Management approach and its components	44-45	
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach	44-45	
Talent attraction and retention: Attract and retain talents through competitive compensations and benefits in order to drive the bank's business growth in the long-term				
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	36-41, 50	   
	GRI 103-2	Management approach and its components	36-41	
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach	36-41	
GRI 401: Employment 2016	GRI 401-1	New employee hires and employee turnover	55-56	
	GRI 401-3	Parental leave	56	
GRI 404: Training and education 2016	GRI 404-1	Average hours of training per year per employee	56	
	GRI 404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	39-40	
GRI 405: Diversity and equal opportunity 2016	GRI 405-1	Diversity of governance bodies and employees	56	
	GRI 405-2	Ratio of basic salary and remuneration of women to men	56	
GRI 403: Occupational health and safety 2018	GRI 403-6	Promotion of worker health	41	
	GRI 403-7	Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	20	

GRI Standard	Disclosure	Page reference/ remarks	SDGs
Financial literacy and inclusion: Promote access to financial education, products, and services for customers and the society to enhance their financial security and wealth			
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1 Explanation of the material topic and its boundary	21-22, 50	
	GRI 103-2 Management approach and its components	21-22	
	GRI 103-3 Evaluation of the management approach	21-22	
Local communities	FS14 Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people	19, 22, 25	
Responsible lending: Responsible lending to clients by taking into consideration environmental, social, and governance risks			
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1 Explanation of the material topic and its boundary	28-32, 50	
	GRI 103-2 Management approach and its components	28-32	
	GRI 103-3 Evaluation of the management approach	28-32	
Product portfolio	FS7 Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose	31-32	
	FS8 Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose	32	

GRI Standard	Disclosure	Page reference/ remarks	SDGs
Climate change risk and opportunity: Manage business risks and opportunities associated with climate change including influencing our clients to become aware and manage their climate related risks			
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1 Explanation of the material topic and its boundary	31-32, 50	 
	GRI 103-2 Management approach and its components	31-32	
	GRI 103-3 Evaluation of the management approach	31-32	
GRI 201: Economic performance 2016	GRI 201-2 Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	31-32	
Our environmental impact: Manage the bank's own environmental impacts			
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1 Explanation of the material topic and its boundary	33, 50	 
	GRI 103-2 Management approach and its components	33	
	GRI 103-3 Evaluation of the management approach	33	

GRI Standard	Disclosure	Page reference/ remarks	SDGs
GRI 302: Energy 2016	GRI 302-1 Energy consumption within the organization	54	
	GRI 302-4 Reduction of energy consumption	54	
GRI 303: Water and effluents 2018	GRI 303-5 Water consumption	54	
GRI 305: Emissions 2016	GRI 305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	54	
	GRI 305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	54	
	GRI 305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	54	
GRI 306: Effluents and waste 2016	GRI 306-2 Waste by type and disposal method	54	



บริษัท อีวาย คอร์ปอเรท เซอร์วิสেস จำกัด
ชั้น 33 อาคารเอเอวี ซดอ
193/136-137 ถนนรัชดาภิเษก
คลองเตย กรุงเทพฯ 10110
ดู ป.ณ. 1047 กรุงเทพมหานคร 10501
โทรศัพท์ +66 2264 9090
โทรสาร +66 2264 0789-90
ey.com

รายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นอิสระ

เสนอต่อผู้บริหารและกรรมการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

ข้อสรุป:

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) (“ธนาคาร”) ได้แจ้งให้บริษัท อีวาย คอร์ปอเรท เซอร์วิสেস จำกัด (“สำนักงาน”) ปฏิบัติงาน “การให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด” (ซึ่งต่อไปในรายงานนี้จะเรียกว่า “การสอบทาน”) ต่อเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่นสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2563 (“เรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่น”) ที่นำเสนออยู่ในรายงานความยั่งยืนปี 2563 ของธนาคารฯ (“รายงานความยั่งยืน”)

จากการสอบทาน สำนักงานฯ ไม่พบสิ่งที่เป็นเหตุให้เชื่อว่าเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่น ไม่ได้จัดทำและแสดงโดยถูกต้องตามควรในสาระสำคัญตามเงื่อนไขการรายงานที่ระบุไว้

เรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่น

การให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดของสำนักงานฯ ครอบคลุมเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่นดังต่อไปนี้

เรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่น	ขอบเขต	หน้ารายงาน
- ปริมาณการใช้พลังงาน (เมกะวัตต์-ชั่วโมง) - ปริมาณการใช้น้ำ (ลูกบาศก์เมตร) - ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope 1) (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า) - ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2) (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า) - การเดินทางเพื่อเหตุผลทางธุรกิจโดยรถยนต์ของธนาคาร (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า) - การเดินทางเพื่อเหตุผลทางธุรกิจโดยรถยนต์ของผู้ให้บริการ (กิโลเมตร) - ปริมาณการทำลายเอกสาร (ตัน)	สำนักงานใหญ่	54
- จำนวนพนักงานใหม่ (คน) - อัตราการขาดงาน (ร้อยละ) - อัตราการพนักงานพ้นสภาพ (ร้อยละ) - การอบรมพนักงาน โดยเฉลี่ย (ชั่วโมงต่อคน) - สัดส่วนค่าจ้างเฉลี่ยพนักงานหญิงต่อพนักงานชาย (เฉพาะเงินเดือนและโบนัส)	ธนาคารฯ	55 - 57

นอกเหนือจากขอบเขตการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ ที่ได้ระบุไว้ในตารางข้างต้น สำนักงานฯ มิได้ปฏิบัติงานการให้ความเชื่อมั่นต่อเรื่องอื่นที่รวมอยู่ในรายงานความยั่งยืน จึงมิได้ให้ข้อสรุปไว้ในเรื่องดังกล่าว

เกณฑ์การจัดทำเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่น

ในการจัดทำเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่น ธนาคารฯ ใช้เกณฑ์ตามที่ระบุไว้ในแนวทางการรายงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards หรือ GRI Standards) และเกณฑ์ที่เปิดเผยไว้ในรายงานความยั่งยืน หน้า 50, 54 และ 57

แนวทางการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ ในการสอบทาน

สำนักงานฯ ปฏิบัติงานการสอบทานตามมาตรฐานงานที่ทำให้ความเชื่อมั่นระหว่างประเทศ รหัส 3000 เรื่องงานให้ความเชื่อมั่นนอกเหนือจากการตรวจสอบหรือการสอบทานข้อมูลทางการเงินในอดีต (the International Standard on Assurance Engagements 3000 (ISAE 3000) - Assurance Engagements Other Than Audits or Reviews of Historical Financial Information) โดยการสอบทานตามมาตรฐานฉบับนี้ กำหนดให้สำนักงานฯ วางแผนและปฏิบัติงานสอบทานเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดข้อสรุป ขอบเขตของการสอบทานขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของสำนักงานฯ ในการประเมินความเสี่ยงของการสอบทานยิ่งขึ้นผู้ประกอบวิชาชีพ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดนั้นมีความแตกต่างทางลักษณะและระยะเวลา รวมถึงมีขอบเขตการปฏิบัติงานที่จำกัดกว่าการปฏิบัติงานเพื่อให้ความเชื่อมั่นอย่างสมบูรณ์ ผลด้วยเหตุนี้ ระดับความเชื่อมั่นที่ได้รับจากการให้การให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดนั้นจะน้อยกว่างานการให้ความเชื่อมั่นอย่างสมบูรณ์ผลของข้อสรุปที่สำนักงานฯ ได้ออกแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ระดับความเชื่อมั่นอย่างจำกัด และได้ขึ้นตอนดังกล่าวมาใช้เป็นเกณฑ์ในการให้ข้อสรุป โดยขั้นตอนการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ จะไม่ได้ให้หลักฐานทั้งหมดที่จะต้องใช้ในการให้ความเชื่อมั่นอย่างสมบูรณ์ผล

ขั้นตอนการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของสำนักงานฯ ตลอดจนความเสี่ยงที่ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมเฉพาะเจาะจงจะมีข้อมูลที่ขัดแย้งหรือจริงอย่างเป็นสาระสำคัญ ไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด แม้ว่าสำนักงานฯ จะได้พิจารณาถึงประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในของผู้บริหารในการกำหนดลักษณะและขอบเขตของขั้นตอนการปฏิบัติงาน แต่การให้ความเชื่อมั่นของสำนักงานฯ ไม่ได้ครอบคลุมเพื่อให้ความเชื่อมั่นต่อการควบคุมภายในของธนาคารฯ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ ไม่รวมถึงการทดสอบการควบคุมหรือการตรวจสอบการรวมยอดหรือการคำนวณข้อมูลภายในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การปฏิบัติงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดประกอบด้วยการสอบทานข้อมูลที่ได้รับคิดชอบในการจัดทำเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่นและเรื่องที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก และการนำขั้นตอนการวิเคราะห์และขั้นตอนอื่นที่เหมาะสมมาใช้ สำนักงานฯ เชื่อว่าหลักฐานการสอบทานที่สำนักงานฯ ได้รับเพียงพอและเหมาะสมต่อการใช้เป็นเกณฑ์ในการให้ข้อสรุปเพื่อการให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด

สรุปขั้นตอนการปฏิบัติงานสอบทาน

สำนักงานฯ ออกแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อระบุว่ามีสิ่งที่เป็นเหตุให้เชื่อว่าเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่นตามที่ระบุไว้ข้างต้น ไม่ได้จัดทำตามเกณฑ์การจัดทำเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่นตามที่ระบุไว้หรือไม่ และเพื่อให้ได้ข้อสรุป สำนักงานฯ ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- ▶ สัมภาษณ์บุคลากรเพื่อทำความเข้าใจกระบวนการทางธุรกิจและการรายงาน
- ▶ สัมภาษณ์บุคลากรหลักเพื่อทำความเข้าใจกระบวนการเก็บรวบรวม ตรวจสอบและรายงานเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่นสำหรับรอบระยะเวลาการรายงาน
- ▶ ปฏิบัติงานการสอบทานเพื่อให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดต่อเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่น ซึ่งรวมถึง
 - ▶ ตรวจสอบว่าการคำนวณถูกต้องตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์การจัดทำเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่น
 - ▶ วิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อสนับสนุนความสมเหตุสมผลของข้อมูล
 - ▶ ระบุและทดสอบข้อสมมติฐานของการคำนวณ
 - ▶ กลุ่มตรวจสอบข้อมูลเอกสารเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

ความรับผิดชอบที่สำคัญ

ความรับผิดชอบและความเป็นอิสระของสำนักงานฯ

สำนักงานฯมีความรับผิดชอบในการให้ข้อสรุปต่อเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่นซึ่งจัดทำโดยธนาคารฯตามข้อมูลหลักฐานที่สำนักงานฯ ได้รับ

สำนักงานฯปฏิบัติงานการสอบทานด้วยความเป็นอิสระตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่กำหนดโดยคณะกรรมการกำหนดจรรยาบรรณสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศ ซึ่งได้กำหนดหลักการพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต ความเที่ยงธรรม ความรู้ความสามารถ การปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง การรักษาความลับและการปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้ประกอบวิชาชีพ

สำนักงานฯปฏิบัติงานตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพระหว่างประเทศ ฉบับที่ 1 การควบคุมคุณภาพสำหรับสำนักงานฯให้บริการด้านการตรวจสอบและการสอบทานงบการเงินและงานให้ความเชื่อมั่นอื่น ตลอดจนบริการเกี่ยวเนื่อง และจัดให้มีระบบการควบคุมคุณภาพ ตลอดจนนโยบายและระเบียบการปฏิบัติงานข้อกำหนดจรรยาบรรณ มาตรฐานการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพ รวมถึงกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

ความรับผิดชอบของธนาคารฯ

ผู้บริหารของธนาคารฯมีความรับผิดชอบในการเก็บรวบรวม จัดทำและนำเสนอเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่นตามเกณฑ์การจัดทำเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่น รวมถึงดำเนินการให้มีการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในและการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่นอย่างเหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่าจะปราศจากข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอย่างเป็นสาระสำคัญ ไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด ตลอดจนมีการประมาณการอย่างสมเหตุสมผล

ข้อจำกัด

ข้อจำกัดเกิดขึ้นในทุกงานการให้ความเชื่อมั่นอันเนื่องมาจากการใช้วิธีสุ่มเลือกตัวอย่างในการตรวจสอบข้อมูล ซึ่งทำให้มีความเป็นไปได้ที่การทุจริต ข้อผิดพลาดหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบจะเกิดขึ้นและไม่ถูกตรวจพบ นอกจากนี้ ข้อมูลที่มีใช้ข้อมูลทางการเงินมีข้อจำกัดมากกว่าข้อมูลทางการเงิน ด้วยเหตุของลักษณะรายการและวิธีการที่ใช้ในกำหนด จำนวนและประมาณการข้อมูลดังกล่าว

เรื่องอื่น

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรอบระยะเวลาการรายงานในงวดที่แล้วไม่ได้ถูกถ่ายโอนขั้นตอนการให้ความเชื่อมั่นของสำนักงานฯ รายงานฉบับนี้ไม่ได้ครอบคลุมถึงการเปิดเผยหรือการให้คำยืนยันใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแผนการดำเนินงานในอนาคตและ / หรือกลยุทธ์ที่เปิดเผยในรายงานความยั่งยืน

การดูแลและปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์ของธนาคารฯ ให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันนั้น ถือเป็นความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารของธนาคารฯ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ ไม่ครอบคลุมถึงประเด็นนี้ ดังนั้นสำนักงานฯ จึงไม่รับผิดชอบต่อการเปลี่ยนแปลงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่นและการเปิดเผยอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในรายงานความยั่งยืนหรือรายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นอิสระของสำนักงานฯ ซึ่งอาจเกิดขึ้นตั้งแต่วันที่มีการนำเสนอรายงานและข้อมูลต่าง ๆ บนเว็บไซต์ของธนาคารฯ

การใช้รายงานการให้ความเชื่อมั่น

รายงานการให้ความเชื่อมั่นฉบับนี้จัดทำขึ้นตามข้อกำหนดการปฏิบัติงานที่ตกลงไว้กับธนาคารฯและเพื่อประโยชน์ของกรรมการของธนาคารฯ ในการรายงานเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่นในรายงานความยั่งยืน เว้นแต่จะมีข้อกำหนดตามกฎหมาย สำนักงานฯ ไม่รับผิดชอบต่อบุคคลอื่นนอกเหนือจากกรรมการของธนาคารฯ และไม่รับผิดชอบต่อการใช้รายงานเพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในรายงานฉบับนี้

วิไลพร อธิวิรุฬห์

หุ้นส่วน

บริษัท อีวาย คอร์ปอเรท เซอร์วิส จำกัด

กรุงเทพฯ

14 พฤษภาคม 2564

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

3000 ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
ทะเบียนเลขที่/เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 0107537000017
โทร. 0-2299-1111 tmbbank.com



รายงานความยั่งยืนฉบับ E-Book